



ISTRAŽIVANJE O ZADOVOLJSTVU
I KORIŠTENJU POŠTANSKIH
USLUGA U REPUBLICI
HRVATSKOJ

II DIO – POSLOVNI SUBJEKTI

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I
ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

ZAGREB, 2010



IMPRESUM	PROJEKT:	ISTRAŽIVANJE O ZADOVOLJSTVU I KORIŠTENJU POŠTANSKIH USLUGA U REPUBLICI HRVATSKOJ- II DIO – POSLOVNI SUBJEKTI
	NOSITELJ I NAKLADNIK:	HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE, JURIŠIĆEVA 13, ZAGREB
	ZA NOSITELJA I NAKLADNIKA:	MILJENKO KRVIŠEK DIPL. ING. EL., PREDSEDNIK VIJEĆA HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
	PRIPREMA I PROVEDBA PROJEKTA TE UREDNIŠTVO PUBLIKACIJE:	DR.SC. DRAŽEN LUČIĆ, RAVNATELJ AGENCIJE – NADZOR PROJEKTA STJEPAN PALER – SASTAVLJANJE I IZRADA UPITNIKA, PRIPREMA ZA ISPITIVANJE, PROVOĐENJE ISPITIVANJA, UNOS I OBRADA PODATAKA, IZRADA TABLIČNIH IZVJEŠĆA, TEKST NENAD ZONJIĆ – VODITELJ PROJEKTA I GLAVNI UREDNIK
	OBLIKOVANJE:	BESTIAS
	TISAK:	BESTIAS
	NAKLADA:	300 PRIMJERAKA

ZAHVALJUJEMO SVIM POSLOVNIM SUBJEKTIMA KOJI SU SUDJELOVALI U ISPITIVANJU,
REGIONALNIM OBRTHIČKIM KOMORAMA TE ISPITIVAČIMA IZVAN STRUČNE SLUŽBE AGENCIJE.

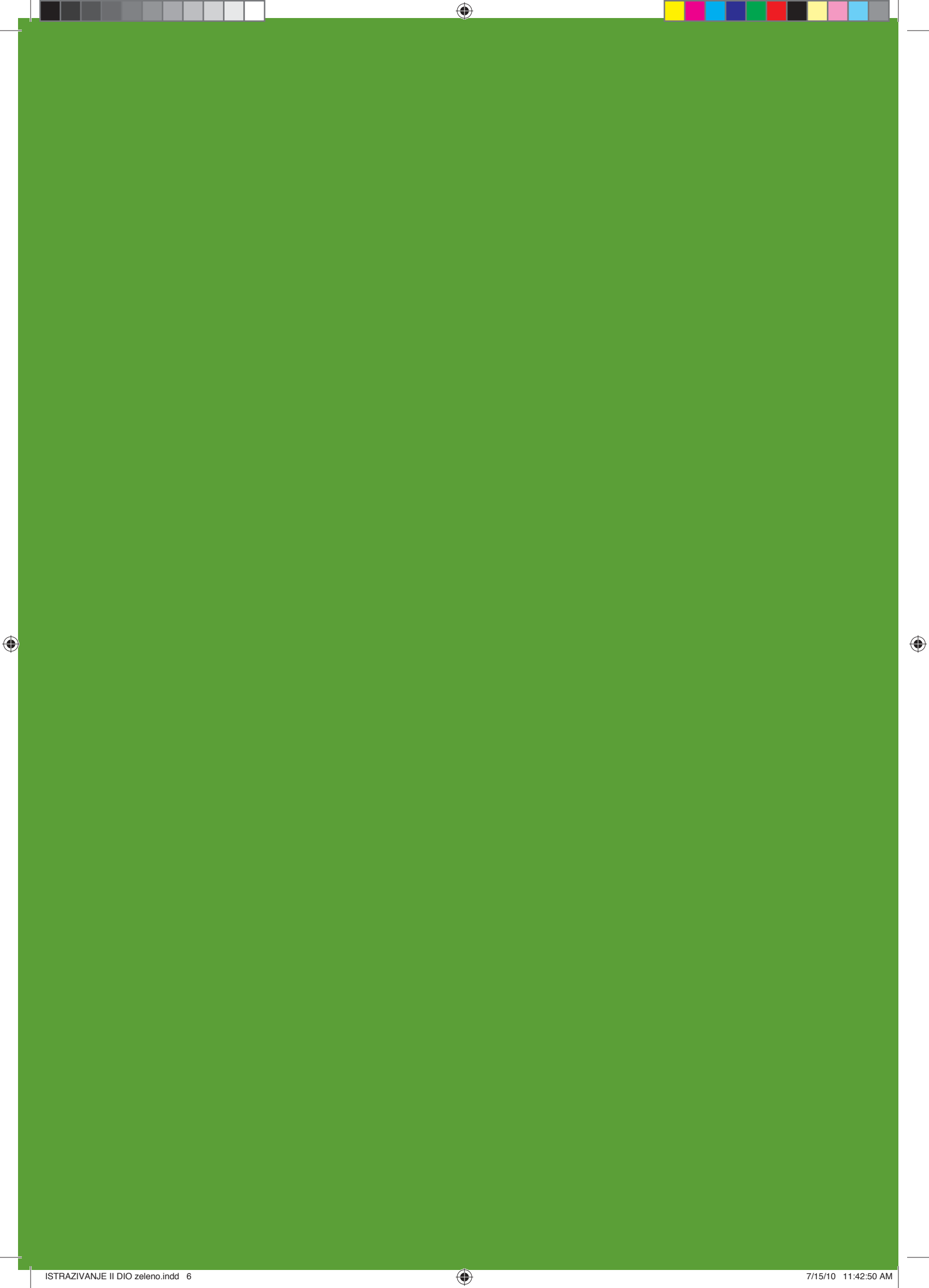
SADRŽAJ

7	1.	UVOD
11	2.	METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA
12	2.1.	ODABIR UZORKA
12	2.1.1.	PODRUČJE
13	2.1.2.	GRUPA DJELATNOSTI
14	2.1.3.	TROŠKOVI ZA POŠTANSKE USLUGE
15	2.1.4.	VRSTA POSLOVNOG SUBJEKTA
18	2.2.	ODREĐIVANJE NAČINA ISPITIVANJA I IZRADA UPITNIKA
18	2.3.	PRIPREMA I PROVOĐENJE ISPITIVANJA
19	2.4.	UNOS I OBRADA PODATAKA
23	3.	REZULTATI ISTRAŽIVANJA
23	3.1.	REZULTATI ISTRAŽIVANJA PREMA ODGOVORIMA IZ UPITNIKA
69	3.2.	ZBIRNI PRIKAZ REZULTATA ISTRAŽIVANJA PREMA POSEBNOSTIMA KATEGORIJA ODABRANIH KRITERIJA
69	3.2.1.	PODRUČJE
71	3.2.2.	GRUPA DJELATNOSTI
72	3.2.3.	TROŠKOVI ZA POŠTANSKE USLUGE
73	3.2.4.	VRSTA POSLOVNOG SUBJEKTA
77	4.	ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA
83	5.	PRILOZI



UVOD

1



1. UVOD

„Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj“ - 2. dio – poslovni subjekti nastavak je projekta koji je Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije - HAKOM započela 2008. godine. Temeljni cilj druge faze istraživanja, koja je predstavljena ovom publikacijom, bio je ocjena zadovoljstva i korištenja poštanskih usluga za pravne osobe te obrtnike i slobodna zanimanja, za razliku od prve faze istraživanja gdje su ciljna skupina bili građani.

Misija HAKOM-a je zaštita interesa korisnika i mogućnost izbora usluga po prihvatljivim cijenama. Među najvažnijim zadacima i ovlastima HAKOM-a u području poštanskih usluga su praćenje razvoja poštanske djelatnosti i stanja na tržištu poštanskih usluga te osiguravanje svim korisnicima prava na univerzalne poštanske usluge pod jednakim i pristupačnim uvjetima. Stoga je jedan od ciljeva ovog istraživanja i upoznavanje korisnika s osnovnim poslovima i zadacima regulatornog tijela za poštanske usluge – HAKOM-a, institucije koja je provela ovo istraživanje.

Predmet ovog istraživanja je poznavanje i ocjena stanja na tržištu, zadovoljstvo opsegom i kvalitetom obavljanja ponuđenih poštanskih usluga, poznavanje i mišljenje o cijenama usluga, navike korisnika, opseg i učestalost primanja i slanja pošiljaka, pritužbe korisnika, kao i poznavanje pojma i opsega univerzalnih poštanskih usluga te procesa liberalizacije tržišta poštanskih usluga za aktivne poslovne subjekte u Republici Hrvatskoj.

Iako su predmet i cilj istraživanja za ispitanike iz obje skupine gotovo istovjetni, pitanja na koja su poslovni subjekti odgovarali u jednom su se dijelu razlikovala od pitanja koja su postavljena građanima u prvoj fazi istraživanja. Razlog za to su posebnosti koje postoje između ove dvije skupine ispitanika, ali i uvažavanje različitih promjena na tržištu poštanskih usluga, koje su se dogodile u posljednje dvije godine. Ipak, značajan dio pitanja u Upitniku, koji je predstavljao temelj ovog istraživanja, istovjetan je ili sličan pa su u rezultatima te u zaključcima istraživanja, gdje je to bilo moguće i opravdano, načinjene usporedbe odgovora.

S obzirom na značaj javnog operatora te njegovu obvezu obavljanja univerzalnih usluga propisane kakvoće na čitavom teritoriju Republike Hrvatske, poseban naglasak je na istraživanju zadovoljstva i korištenja uslugama javnog operatora, prvenstveno univerzalnim poštanskim uslugama, ali i drugim uslugama koje obavlja. No, osim mišljenja o zadovoljstvu i korištenju uslugama javnog operatora, ispitanici poslovni subjekti odgovarali su na pitanja i o poznavanju, korištenju te ocjeni i drugih davatelja na tržištu, koji postupnom liberalizacijom postaju sve značajniji subjekt(i) na tržištu poštanskih usluga.

U odnosu na prvu fazu istraživanja izmijenjeni su kriteriji prema kojima je određena primarna baza podataka poslovnih subjekata, kako bi se dobio što je moguće reprezentativniji uzorak, odnosno što objektivnija slika čitavog osnovnog skupa, a to su svi aktivni poslovni subjekti u Republici Hrvatskoj. Odabir veličine uzorka, od petsto poslovnih subjekata, posljedica je načina i metode odabira kao i iskustva iz prve faze našeg istraživanja te iskustva ostalih regulatornih tijela iz zemalja Europske Unije koja su provodila slična istraživanja.

Osim promjene dijela pitanja te kriterija i veličine uzorka u ovoj fazi istraživanja izmijenjen je i način anketiranja, odnosno prikupljanja odgovora na postavljena pitanja u Upitniku.

Za razliku od prve faze istraživanja gdje je korištena metoda izravnog usmenog ispitivanja (licem u lice), u ovoj fazi najviše je korištena metoda neizravnog anketiranja putem pošte.

Publikacija se sastoji od pet povezanih cjelina. Nakon uvoda objašnjena je metodologija istraživanja, uključujući odabir uzorka, izradu Upitnika za ispitanike, unos i obradu dobivenih odgovora. U trećem, središnjem dijelu publikacije, predstavljeni su rezultati istraživanja po svim pitanjima iz Upitnika, najprije na ukupnoj razini, a onda i prema značajnijim kategorijama unutar osnovnih kriterija. Ovo poglavlje publikacije završava zbirnim prikazom rezultata istraživanja prema posebnostima pojedinih kategorija u odnosu na druge unutar odabranih kriterija.

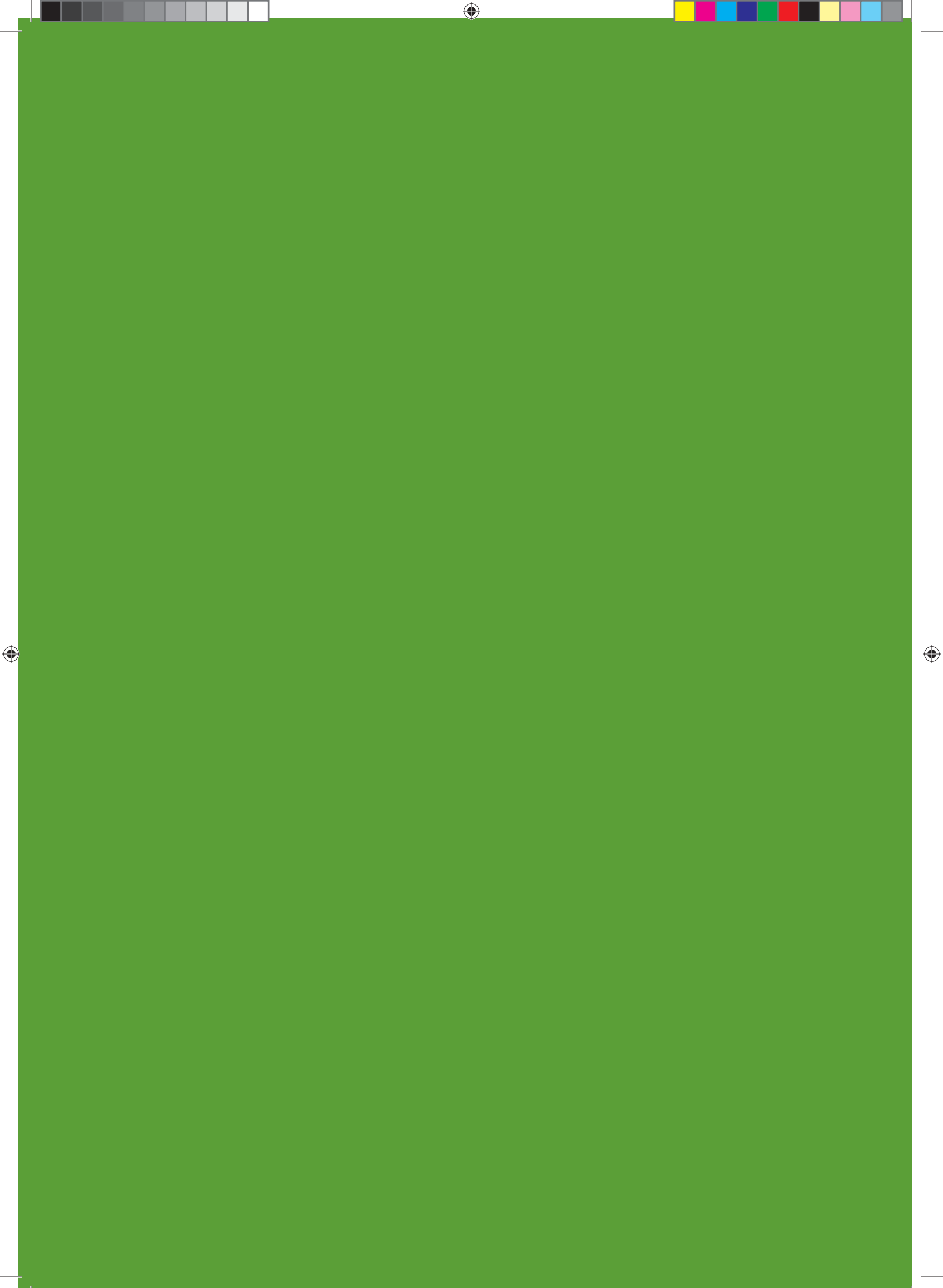
Iza obrade rezultata istraživanja slijedi zaključak istraživanja u kojem su interpretirani rezultati istraživanja prema odgovorima na pitanja kao i sveukupni zaključak obiju faza istraživanja. Posljednji dio publikacije čine prilozi odnosno tablice u kojima su prikazane vrijednosti (postotci) za svaki ponuđeni odgovor na pitanja iz Upitnika, na razini čitavog uzorka te prema svim kategorijama svakog od četiri osnovna kriterija.

Kao i u prvoj fazi projekta čitavu realizaciju ove faze istraživanja, od odabira metodologije istraživanja, izrade Upitnika za ispitanike, terenskog ispitivanja, unosa, obrade te tekstualnog i grafičkog predstavljanja rezultata istraživanja, proveli su radnici stručne službe HAKOM-a bez angažiranja specijaliziranih agencija ili savjetnika.

Osim što će mu rezultati ovog istraživanja koristiti u daljnjem radu te što je provođenje ovakvih i/ili sličnih projekata zakonska obveza HAKOM-a, iskrena želja i namjera ovog projekta je upoznavanje svih davatelja poštanskih usluga s mišljenjima i potrebama korisnika poštanskih usluga te na kraju, ali ne i manje važno, upoznavanje korisnika i svih ostalih zainteresiranih dionika tržišta poštanskih usluga s rezultatima ovog projekta.

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

2



2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Ispitivanje za potrebe ove faze istraživanja provedeno je na uzorku od petsto poslovnih subjekata, od siječnja do travnja 2010. godine. Za razliku od prve faze istraživanja u kojoj su ciljna skupina bili građani, odnosno individualni korisnici, i gdje je isključivo korištena metoda terenskog usmenog ispitivanja (licem u lice), u ovoj fazi istraživanja (poslovni subjekti) prvenstveno je korištena metoda neizravnog anketiranja. U tu svrhu sastavljen je Upitnik s trideset tematskih pitanja.

Jedinica istraživanja bila je poslovni subjekt (pravne osobe te obrtnici i slobodna zanimanja) kao korisnik poštanskih usluga u poslovne svrhe.

Nakon završenog prikupljanja Upitnika slijedila je obrada i analiza podataka. Najprije su uneseni svi odgovori iz petsto Upitnika koji su zatim sistematizirani i obrađeni u tablicama i grafikonima. Odgovori na svako pojedino pitanje iz Upitnika prikazani su na razini ukupnog uzorka, kao i prema kategorijama svakog od četiri određena kriterija.

2.1. ODABIR UZORKA

Želeći dobiti što reprezentativniji uzorak čitavog osnovnog skupa, a to su **svi aktivni poslovni subjekti u Republici Hrvatskoj**, odlučeno je da se ispitivanje provede na ukupno **petsto poslovnih subjekata**. Struktura poslovnih subjekata, koja će predstavljati reprezentativan osnovni skup, najprije je određena prema točno utvrđenom broju poslovnih subjekata, na bazi višestruko stratificiranog i kvotnog uzorka, a nakon toga je korišten slučajni odabir za svaku određenu kategoriju.

Za određivanje broja ispitanih poslovnih subjekata po kategorijama, za svaki od osnovnih kriterija, korišteni su posljednji službeni podatci Državnoga zavoda za statistiku i Hrvatske obrtničke komore.

Osnovni kriteriji prema kojima je određena struktura uzorka su:

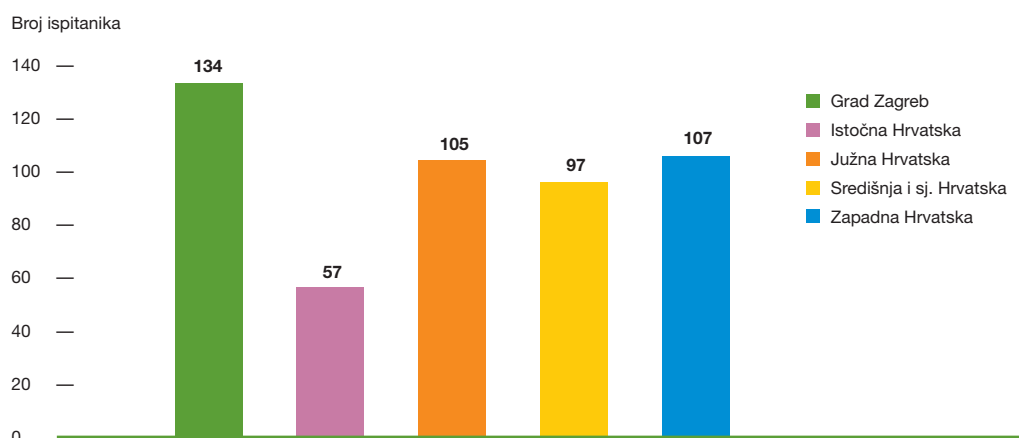
1. **Područje**
2. **Grupa djelatnosti**
3. **Troškovi za poštanske usluge**
4. **Vrsta poslovnog subjekta**

2.1.1. Područje

Prema kriteriju područja odabrano je pet kategorija koja se navode abecednim redom naziva područja:

1. Grad Zagreb,
2. Istočna Hrvatska (županije: Brodsko-posavska, Osječko-baranjska, Požeško-slavonska, Virovitičko-podravska i Vukovarsko-srijemska),
3. Južna Hrvatska (županije: Dubrovačko-neretvanska, Splitsko-dalmatinska, Šibensko-kninska i Zadarska),
4. Središnja i sjeverna Hrvatska (županije: Bjelovarsko-bilogorska, Koprivničko-križevačka, Krapinsko-zagorska, Međimurska, Sisačko-moslavačka, Varaždinska i Zagrebačka),
5. Zapadna Hrvatska (županije: Istarska, Karlovačka, Ličko-senjska, Primorsko-goranska).

Sukladno udjelu broja poslovnih subjekata pojedinih odabranih područja u ukupnom broju poslovnih subjekata u RH, određen je broj poslovnih subjekata za pet odabranih područja (Grafikon 1).



GRAFIKON 1: BROJ ISPITANIH POSLOVNIH SUBJEKATA PREMA PODRUČJU

2.1.2. Grupa djelatnosti

Prema kriteriju grupe djelatnosti odabrane su četiri kategorije i to:

1. Grupa djelatnosti Industrija,
2. Grupa djelatnosti Trgovina,
3. Grupa djelatnosti Ugostiteljstvo,
4. Grupa djelatnosti Ostalo.

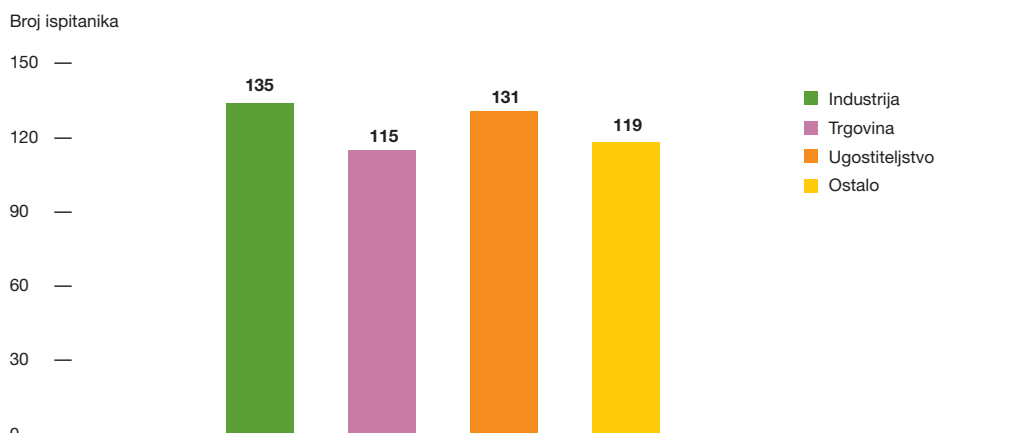
Odabrane kategorije dobivene su na način da su područja prema Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti grupirana prvenstveno prema srodnim aktivnostima, ali i s ciljem dobivanja približno ujednačenog broja poslovnih subjekata za svaku odabranu kategoriju (Tablica 1).

Područja prema NKD	Grupe djelatnosti
A Poljoprivreda, lov i šumarstvo B Ribarstvo C Rudarstvo i vađenje D Prerađivačka industrija E Opskrba električnom energijom, plinom i vodom F Građevinarstvo	Industrija
G Trgovina na veliko i na malo; popravak motornih vozila te predmeta za osobnu uporabu i kućanstvo	Trgovina
H Hoteli i restorani K Poslovanje nekretninama, iznajmljivanje i poslovne usluge	Ugostiteljstvo
I Prijevoz, skladištenje i veze J Financijsko posredovanje L Javna uprava i obrana; obvezno socijalno osiguranje M Obrazovanje N Zdravstvena zaštita i socijalna skrb O Ostale društvene, socijalne i osobne uslužne djelatnosti P Djelatnosti kućanstava Q Izvanteritorijalne organizacije i tijela	Ostalo

TABLICA 1. PODRUČJA PREMA NKD-U GRUPIRANA PO GRUPAMA DJELATNOSTI

Sukladno udjelu broja poslovnih subjekata pojedinih odabranih grupa djelatnosti u ukupnom broju poslovnih subjekata u RH, određen je broj poslovnih subjekata za četiri odabrane grupe djelatnosti (Grafikon 2).

GRAFIKON 2: BROJ ISPITANIH POSLOVNIH SUBJEKATA PREMA GRUPI DJELATNOSTI



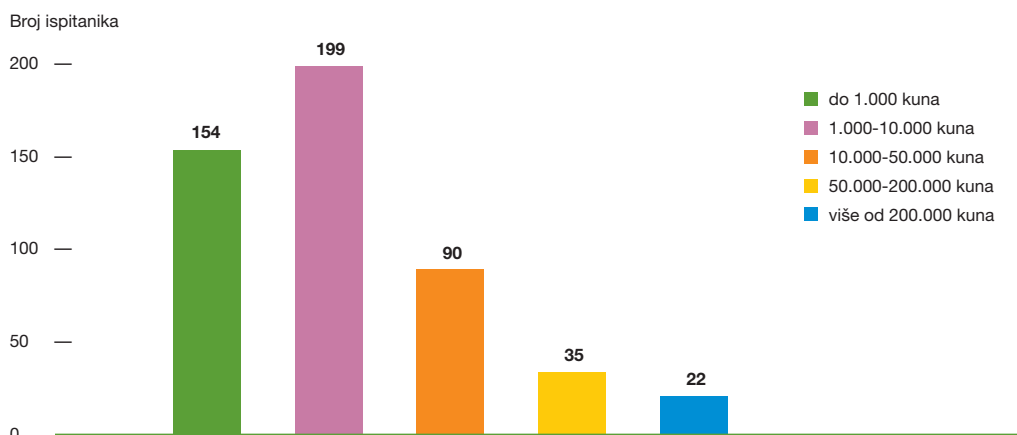
2.1.3. Troškovi za poštanske usluge

Prema kriteriju troškova za poštanske usluge odabrano je pet kategorija i to:

1. Troškovi za poštanske usluge do 1.000 kuna,
2. Troškovi za poštanske usluge od 1.000 do 10.000 kuna,
3. Troškovi za poštanske usluge od 10.000 do 50.000 kuna,
4. Troškovi za poštanske usluge od 50.000 do 200.000 kuna,
5. Troškovi za poštanske usluge više od 200.000 kuna.

Prema ovom kriteriju određeno je pet kategorija odnosno financijskih razreda te je sukladno odgovorima o iznosu troškova za poštanske usluge, koje su poslovni subjekti imali u 2008. godini, dobiven broj poslovnih subjekata za svaku kategoriju (Grafikon 3).

GRAFIKON 3: BROJ ISPITANIH POSLOVNIH SUBJEKATA PREMA TROŠKOVIMA ZA POŠTANSKE USLUGE



2.1.4. Vrsta poslovnog subjekta

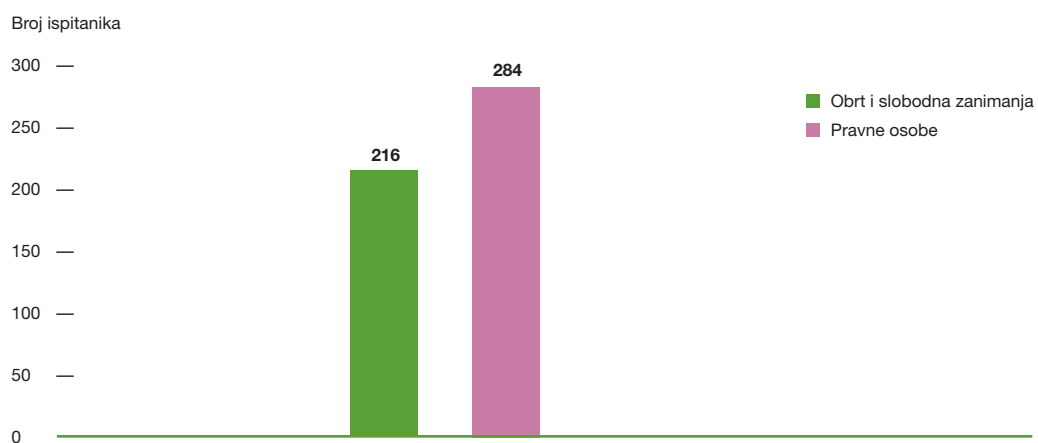
Prema kriteriju vrste poslovnog subjekta odabrane su dvije kategorije i to:

1. Pravne osobe,
2. Obrtnici i slobodna zanimanja.

Pod **pravnim osobama** prvenstveno se podrazumijevaju trgovačka društva koja samostalno obavljaju gospodarsku ili bilo koju drugu djelatnost, radi ostvarivanja dobiti ili drugih ekonomskih i društvenih ciljeva, proizvodnjom, prometom robe ili pružanjem usluga na tržištu.

Pod **obrtnicima** se podrazumijevaju poslovni subjekti (fizičke osobe) koji obavljaju različite proizvođačke, trgovačke, uslužne i slične djelatnosti određene Zakonom o obrtu, a **slobodna zanimanja** obavljaju, na primjer, liječnici, veterinari, novinari, književnici, umjetnici, prevoditelji, znanstvenici i sl.

Sukladno udjelu broja pravnih osoba te obrtnika i slobodnih zanimanja u ukupnom broju poslovnih subjekata u RH¹, određen je broj poslovnih subjekata za dvije odabrane vrste poslovnih subjekata (Grafikon 4).



GRAFIKON 4: BROJ ISPITANIH POSLOVNIH SUBJEKATA PREMA VRSTI POSLOVNOG SUBJEKTA

¹ Prema podacima DZS-a na kraju 2008. godine od aktivnih poslovnih subjekata bilo je 132.258 pravnih osoba i 100.262 obrtnika i slobodnih zanimanja.

Podjela ukupnog broja poslovnih subjekata po svim kriterijima i pripadajućim kategorijama prikazana je u Tablici 2.

TABLICA 2. BROJ
ISPITANIKA PREMA
PODRUČJU, GRUPI
DJELATNOSTI,
TROŠKOVIMA ZA
POŠTANSKE USLUGE
I VRSTI POSLOVNOG
SUBJEKTA

Područje	Vrsta poslovnog subjekta	Troškovi za poštanske usluge (u kunama)	Broj ispitanih poslovnih subjekata po kriterijima				Broj ispitanih poslovnih subjekata po područjima	
			3	4	5	6		
0	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupa djelatnosti			Industrija	Trgovina	Ugostiteljstvo	Ostalo		
Grad Zagreb	Obrtnici i slobodna zanimanja	do 1.000	2	2	5	4	42	134
		1.000-10.000	6	3	7	4		
		10.000-50.000	5	2	0	1		
		50.000-200.000	1	0	0	0		
		više od 200.000	0	0	0	0		
	Pravne osobe	do 1.000	1	0	2	0	92	
		1.000-10.000	4	4	12	8		
		10.000-50.000	3	15	9	4		
		50.000-200.000	6	5	1	4		
		više od 200.000	4	5	3	2		
Istočna Hrvatska	Obrtnici i slobodna zanimanja	do 1.000	3	4	5	5	29	57
		1.000-10.000	6	1	3	2		
		10.000-50.000	0	0	0	0		
		50.000-200.000	0	0	0	0		
		više od 200.000	0	0	0	0		
	Pravne osobe	do 1.000	2	2	1	1	28	
		1.000-10.000	1	4	3	6		
		10.000-50.000	2	1	0	1		
		50.000-200.000	3	0	0	0		
		više od 200.000	0	0	0	1		
Južna Hrvatska	Obrtnici i slobodna zanimanja	do 1.000	4	5	7	6	51	105
		1.000-10.000	11	3	7	6		
		10.000-50.000	1	1	0	0		
		50.000-200.000	0	0	0	0		
		više od 200.000	0	0	0	0		
	Pravne osobe	do 1.000	0	0	2	2	54	
		1.000-10.000	4	9	8	3		
		10.000-50.000	6	2	3	7		
		50.000-200.000	1	1	2	2		
		više od 200.000	0	2	0	0		

Središnja i sjeverna Hrvatska	Obrtnici i slobodna zanimanja	do 1.000	10	4	10	6	45	97
		1.000-10.000	3	4	2	4		
		10.000-50.000	1	0	0	0		
		50.000-200.000	1	0	0	0		
		više od 200.000	0	0	0	0		
	Pravne osobe	do 1.000	4	1	2	6	52	
		1.000-10.000	6	5	5	3		
		10.000-50.000	5	4	1	4		
		50.000-200.000	0	3	0	1		
		više od 200.000	0	1	0	1		
Zapadna Hrvatska	Obrtnici i slobodna zanimanja	do 1.000	5	5	10	7	49	107
		1.000-10.000	8	3	2	4		
		10.000-50.000	2	0	1	0		
		50.000-200.000	1	0	1	0		
		više od 200.000	0	0	0	0		
	Pravne osobe	do 1.000	3	3	9	4	58	
		1.000-10.000	7	7	6	5		
		10.000-50.000	1	4	1	3		
		50.000-200.000	2	0	0	0		
		više od 200.000	0	0	1	2		
Ukupno Hrvatska	Obrtnici i slobodna zanimanja	do 1.000	24	20	37	28	216	500
		1.000-10.000	34	14	21	20		
		10.000-50.000	9	3	1	1		
		50.000-200.000	3	0	1	0		
		više od 200.000	0	0	0	0		
	Pravne osobe	do 1.000	10	6	16	13	284	
		1.000-10.000	22	29	34	25		
		10.000-50.000	17	26	14	19		
		50.000-200.000	12	9	3	7		
		više od 200.000	4	8	4	6		
Ukupno			135	115	131	119	500	

Nakon utvrđivanja potrebnog broja poslovnih subjekata prema svim kriterijima i pripadajućim kategorijama, ispitivanje je provedeno slučajnim odabirom ispitanih poslovnih subjekata. Unutar svih županija odnosno područja obuhvaćeni su poslovni subjekti iz svih vrsta i veličina naselja.

Uzimajući u obzir veličinu uzorka sa standardnom greškom mjerenja, način ispitivanja, višestruku stratificiranost te slučajni odabir u okviru zadanih kategorija, pretpostavlja se da je uzorak reprezentativno strukturiran i da odražava objektivnu sliku čitavog osnovnog skupa odnosno svih aktivnih poslovnih subjekata u Republici Hrvatskoj.

2.2. ODREĐIVANJE NAČINA ISPITIVANJA I IZRADA UPITNIKA

Između različitih oblika prikupljanja podataka odnosno načina ispitivanja, u ovoj fazi istraživanja prvenstveno je korištena metoda anketiranja neizravnim pristupom putem pošte te u manjem dijelu izravnim pristupom, odnosno direktnim kontaktom s poslovnim subjektima. Glavni razlozi za odabir neizravnog oblika ispitivanja su procjena da će poslovni subjekti bolje sami odrediti koja je osoba ili osobe u njihovom poslovnom subjektu najmjerodavnija za odgovaranje na postavljena pitanja, kao i to da će u duljem ponudenom roku pronaći najoptimalnije vrijeme za pravilno ispunjavanje Upitnika, osobito za odgovore na pitanja koja zahtijevaju prikupljanje određenih financijskih ili drugih podataka. Osim ovih razloga nisu zanemarivi ni značajno manji troškovi koje zahtijeva ovaj način ispitivanja u odnosu na izravan pristup, a s ciljem dodatnog smanjenja troškova sve aktivnosti ove faze istraživanja proveli su radnici stručne službe HAKOM-a.

Za provedbu ispitivanja sastavljen je Upitnik s trideset tematskih pitanja. Prema stupnju strukturiranosti pitanja uvjerljivo najveći broj pitanja uključivao je višestruki izbor odgovora. Od tog broja najveći broj pitanja se odnosio na mogućnost odabira samo jednog ponuđenog odgovora, a u manjem broju pitanja postojala je mogućnost odabira i većeg broja odgovora. Manji dio od ukupno postavljenih pitanja bila su pitanja s odgovorima *da* ili *ne* i otvorena pitanja (gdje nisu ponuđeni odgovori, nego ispitanik sam daje odgovor). Predmet istraživanja je poznavanje i ocjena stanja na tržištu, zadovoljstvo opsegom i kvalitetom obavljanja ponuđenih usluga, poznavanje i mišljenje o cijenama usluga, navike korisnika, opseg i intenzitet primanja i slanja pošiljaka, pritužbe korisnika kao i poznavanje pojma i opsega univerzalnih poštanskih usluga te procesa liberalizacije tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj. Poseban naglasak u Upitniku je na pitanjima o zadovoljstvu i korištenju usluga javnog operatora HP-Hrvatske pošte d.d., prvenstveno univerzalnim poštanskim uslugama, ali i o zadovoljstvu i korištenju drugih davatelja na tržištu. Upitnik je sastavljen uz uvažavanje, prije svega, svrhe i predmeta istraživanja. Prilikom sastavljanja Upitnika korištena su i iskustva iz drugih europskih zemalja, osobito Velike Britanije, Irske i Slovenije.

2.3. PRIPREMA I PROVOĐENJE ISPITIVANJA

Nakon odabira veličine i strukture uzorka i metode ispitivanja te kreiranja Upitnika izrađena je, prema svim zadanim kriterijima i kategorijama, baza s adresnim podacima poslovnih subjekata koji će biti uključeni u istraživanje. Poslovni subjekti odabrani su slučajnim odabirom na cijelom području Republike Hrvatske, svih veličina naselja (uključujući i otoke) pri čemu su obuhvaćeni poslovni subjekti iz svih djelatnosti u okviru područja NKD-a. Za izradu baze podataka poslovnih subjekata korišteni su podaci iz registara Hrvatske gospodarske komore i Hrvatske obrtničke komore te javno dostupni podaci (različite tiskovine s posebnim dodatcima o poslovnim subjektima u Republici Hrvatskoj).

U bazu podataka uključeno je 2.050 poslovnih subjekata na čije je poslovne adrese poslan Upitnik, predviđajući da će odgovor dostaviti približno 25% odabranih poslovnih subjekata, kako bi se dobio potreban broj Upitnika. Uz Upitnik poslovnim subjektima poslan je i dopis u kojem se opisuju osnovni poslovi i zadatci institucije koja provodi istraživanje (HAKOM-a) te objašnjava cilj i predmet istraživanja, kao i frankirana koverta za povrat ispunjenog Upitnika. U dopisu je poslovnim subjektima ponuđena i pomoć

radnika stručne službe HAKOM-a u pogledu mogućnosti dobivanja svih dodatnih informacija u svezi s pravilnim ispunjavanjem Upitnika, koju je određeni broj poslovnih subjekata i iskoristio.

Istekom predviđenog roka za povrat Upitnika napravljena je kontrola pristiglih upitnika te je utvrđen broj Upitnika koji nedostaju prema određenim zadanim kategorijama ili nisu bili pravilno ispunjeni. Nakon toga, na temelju nove baze podataka, dodatno je poslano približno sto Upitnika za određene zadane kategorije poslovnih subjekata koje su nedostajale. Nakon primitka dodatnih odgovora još uvijek je nedostajao manji broj Upitnika, uglavnom od obrtnika, koji su prikupljeni dijelom uz pomoć regionalnih obrtničkih komora, a dijelom usmenim ispitivanjem na ciljnim područjima. Općenito se može reći da je odaziv poslovnih subjekata bio zadovoljavajući, pri čemu je broj pismeno dostavljenih Upitnika bio je značajno veći za pravne osobe nego za obrtnike.

Svim poslovnim subjektima su postavljena ista pitanja, odnosno odgovarali su na isti Upitnik.

2.4. UNOS I OBRADA PODATAKA

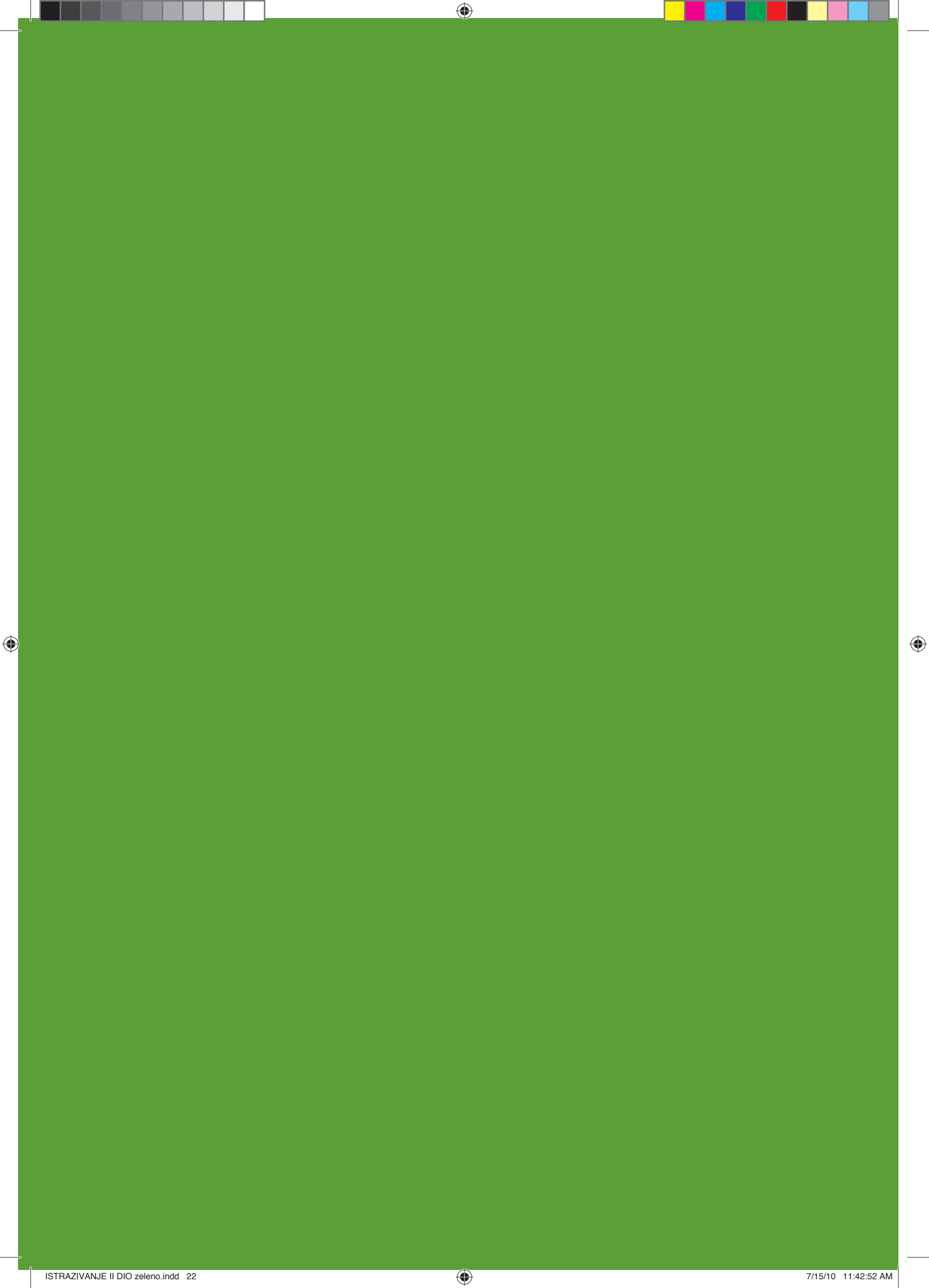
Odgovori iz Upitnika su, nakon provođenja pojedinih etapa istraživanja, kontinuirano unošeni u prethodno pripremljene obrasce u elektroničkom obliku. Prije svakog unosa izvršena je kontrola jesu li su odgovorena sva pitanja iz Upitnika i postoji li logički slijed odgovaranja. Određeni broj pristiglih Upitnika, za koji je prilikom kontrole utvrđeno da nisu pravilno ispunjeni, nije korišten u daljnjoj obradi, a isto tako za određene kategorije poslovnih subjekata pristiglo je i više od potrebnog broja Upitnika koji također nisu korišteni da se ne bi poremetila reprezentativnost uzorka, zadana po unaprijed određenim kriterijima.

Uneseni podatci obrađeni su analitički i sintetički u Excel tablicama te su predstavljali osnovu za izradu konačnih tabličnih izvješća i grafikona za sva pitanja, na razini čitavog uzorka, kao i prema kategorijama svakog od četiri osnovna kriterija. Prije izrade konačnih tabličnih izvješća izvršena je kontrola odnosa broja unesenih odgovora i zadanog uzorka prema svim odabranim kriterijima.



REZULTATI ISTRAŽIVANJA

3



3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

3.1. REZULTATI ISTRAŽIVANJA PREMA ODGOVORIMA IZ UPITNIKA

Rezultati istraživanja, prema odgovorima iz Upitnika, prikazani su tablično i grafički te tekstualno obrađeni istim redoslijedom kojim su pitanja navedena u Upitniku. Dobiveni rezultati su, za svako pitanje, najprije prikazani u tablicama s ukupnim i pojedinačnim brojem odgovora na ukupnom uzorku od petsto ispitanih poslovnih subjekata, nakon toga grafički s udjelom (postotkom) svakog pojedinačnog odgovora u ukupnom broju odgovora, a zatim tekstualno po svim odgovorima prema odabranim kriterijima i kategorijama.

U pitanjima, gdje je ukupan broj odgovora različit od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata, rezultati su prikazani prema stvarnom ukupnom i pojedinačnom broju odgovora.

Radi lakšeg razumijevanja, neka pitanja ili odgovori dodatno su pojašnjeni ispod teksta pitanja ili tabličnog prikaza i označeni su znakom *.

Ispod grafičkog prikaza tekstualno su obrađeni rezultati istraživanja gdje je opisan udjel svakog pojedinačnog odgovora u ukupnom broju odgovora.

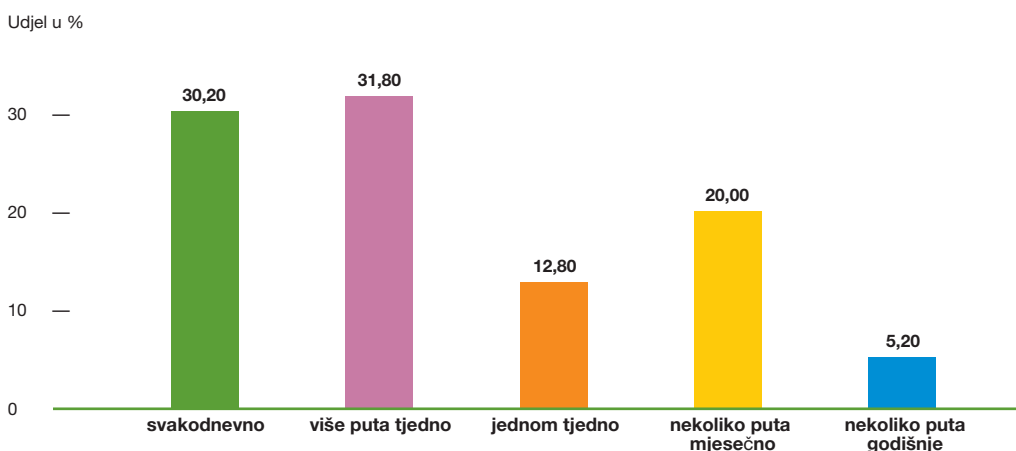
Nakon toga, objašnjeni su, u pravilu, svi odgovori iz pojedinog pitanja prema kategorijama, čije su vrijednosti značajnije odstupale od ukupnog postotka pojedinačnih odgovora ili gdje su se pojavile značajnije razlike u vrijednostima između kategorija, za svaki promatrani odgovor. Navedene kategorije su objašnjene prema sva četiri osnovna kriterija. Gdje nije bilo značajnijih odstupanja, odnosno razlika u vrijednostima, kategorije nisu posebno objašnjavane, već je konstatirano da nije bilo značajnijih odstupanja odnosno razlika.

Obrada pitanja završava istaknutim tekstualnim objašnjenjem koje predstavlja sažetak odnosno zaključak, dobiven obradom i analizom odgovora na postavljeno pitanje i/ili neka druga povezana pitanja.

Vrijednosti za svaki ponuđeni odgovor na pitanja iz Upitnika, prema svim kategorijama svakog od četiri osnovna kriterija prikazana su u tablicama koje se nalaze u prilogu ovoj publikaciji. U tim tablicama moguće je, na primjer, točno vidjeti na kojem području imaju sjedište, kojoj grupi djelatnosti pripadaju, u kojoj su kategoriji troškova za poštanske usluge te koje su vrste svih 151 ispitanih poslovnih subjekata koji šalju poštanske pošiljke svakodnevno. Isto tako moguće je na primjer točno vidjeti koliko često svih 57 ispitanih poslovnih subjekata s područja Istočne Hrvatske šalju poštanske pošiljke.

1. KOLIKO ČESTO VAŠ POSLOVNI SUBJEKT ŠALJE POŠTANSKE POŠILJKE?

Odgovor	Broj
a) svakodnevno	151
b) više puta tjedno	159
c) jednom tjedno	64
d) nekoliko puta mjesečno	100
e) nekoliko puta godišnje	26
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 31,8% šalje poštanske pošiljke *više puta tjedno*, 30,2% šalje *svakodnevno*, 20% *nekoliko puta mjesečno* (do tri puta), 12,8% *jednom tjedno*, a 5,2% ispitanih šalje poštanske pošiljke *nekoliko puta godišnje*.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da postoje značajne razlike u odgovorima, uspoređujući određene kategorije unutar svih zadanih kriterija.

Od svih ispitanih pravnih osoba poštanske pošiljke **svakodnevno** ili **više puta tjedno** šalje njih 81%, a od svih ispitanih obrtnika njih 37%.

Poštanske pošiljke **svakodnevno** ili **više puta tjedno** šalje 78% ispitanih poslovnih subjekata u Gradu Zagrebu, a 44% u Istočnoj Hrvatskoj.

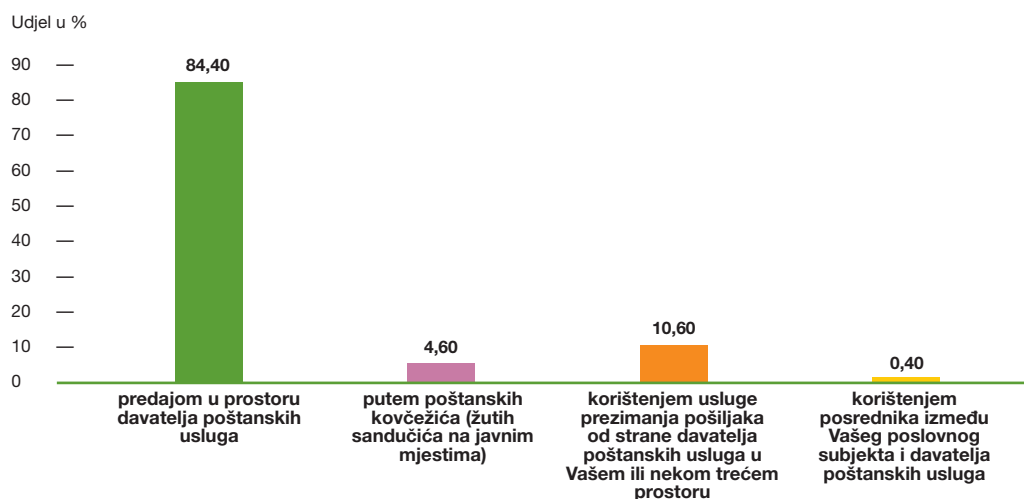
Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata koji šalju poštanske pošiljke **svakodnevno** ili **više puta tjedno** je u grupi djelatnosti Trgovina (74%), a najmanji postotak (50%) u grupi djelatnosti Ugostiteljstvo.

Prema kriteriju troškova za poštanske usluge, poštanske pošiljke **svakodnevno** ili **više puta tjedno** šalju svi poslovni subjekti koji godišnje troše više od 50.000 kuna i 27% onih koji godišnje troše do 1.000 kuna.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da velika većina od svih ispitanih poslovnih subjekata šalje poštanske pošiljke svakodnevno ili više puta tjedno, a da najmanji broj ispitanih šalje poštanske pošiljke rijetko, odnosno nekoliko puta godišnje.

2. NA KOJI NAČIN VAŠ POSLOVNI SUBJEKT NAJČEŠĆE ŠALJE (OTPREMA) POŠTANSKE POŠILJKE?

Odgovor	Broj
a) predajom u prostoru davatelja poštanskih usluga	422
b) putem poštanskih kovčežića (žutih sandučića na javnim mjestima)	23
c) korištenjem usluge preuzimanja pošiljaka od strane davatelja poštanskih usluga u Vašem ili nekom trećem prostoru	53
d) korištenjem posrednika između Vašeg poslovnog subjekta i davatelja poštanskih usluga	2
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata, njih 84,4% najčešće šalje (otprema) poštanske pošiljke *predajom u prostoru davatelja poštanskih usluga*, 10,6% najčešće koristi *usluge preuzimanja pošiljaka od strane davatelja poštanskih usluga u njihovom ili nekom trećem prostoru*, 4,6% najčešće šalje *putem poštanskih kovčežića*, a 0,4% ispitanih poslovnih subjekata najčešće šalje poštanske pošiljke *korištenjem posrednika između poslovnog subjekta i davatelja poštanskih usluga*.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija troškova za poštanske usluge.

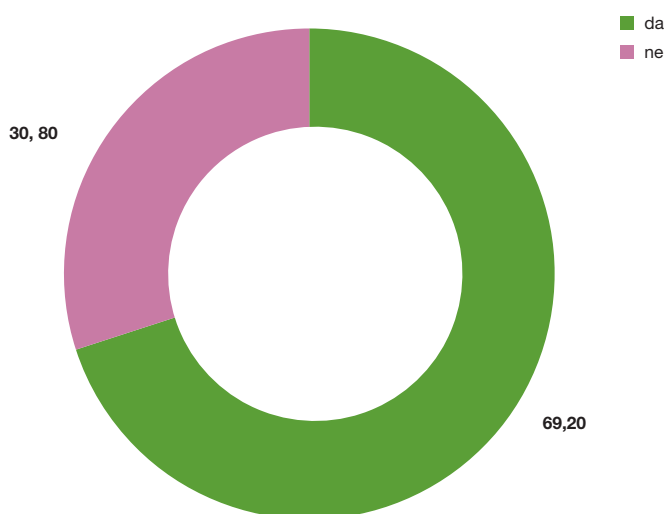
Za slanje poštanskih pošiljaka **predaju u prostoru davatelja poštanskih usluga** koristi 41 % poslovnih subjekata koji godišnje troše više od 200.000 kuna, a 91% poslovnih subjekata koji godišnje troše manje od 1.000 kuna. Isto tako gotovo 55% poslovnih subjekata koji godišnje troše više od 200.000 kuna koristi uslugu **preuzimanja pošiljaka od strane davatelja poštanskih usluga u njihovom ili nekom trećem prostoru**, a istu uslugu manje od 5% poslovnih subjekata koji godišnje troše manje od 1.000 kuna.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je predaja u prostoru davatelja poštanskih usluga, još uvijek, uvjerljivo najzastupljeniji način slanja (otpremanja) poštanskih pošiljaka u Republici Hrvatskoj. Preuzimanje pošiljaka od strane davatelja poštanskih usluga u njihovom ili nekom trećem prostoru relativno je slabo zastupljeno. Taj način slanja zasigurno će u budućnosti postajati sve značajniji, a trenutno se najviše koristi na području Grada Zagreba te poslovni subjekti iz grupe djelatnosti Trgovina. Poštanski kovčežići sve se manje koriste za slanje pošiljaka, a od onih koji ih koriste više ih koriste obrtnici, nešto više ispitani u Istočnoj Slavoniji te u grupi djelatnosti Industrija.

Korištenje posrednika između poslovnog subjekta i davatelja poštanskih usluga trenutno je potpuno zanemariv način slanja poštanskih pošiljaka.

3. ZNATE LI ZA DRUGE DAVATELJE POŠTANSKIH USLUGA, OSIM HP-HRVATSKE POŠTE D.D., PUTEM KOJIH JE MOGUĆE SLATI I PRIMATI POŠTANSKE POŠILJKE?

Odgovor	Broj
a) da	346
b) ne	154
Ukupan broj odgovora	500



Na pitanje znaju li za druge davatelje, osim Hrvatske pošte, putem kojih je moguće slati i primiti pošiljke 69,2% ispitanih poslovnih subjekata odgovorilo je *pozitivno*, a 30,8% ispitanih *negativno*.

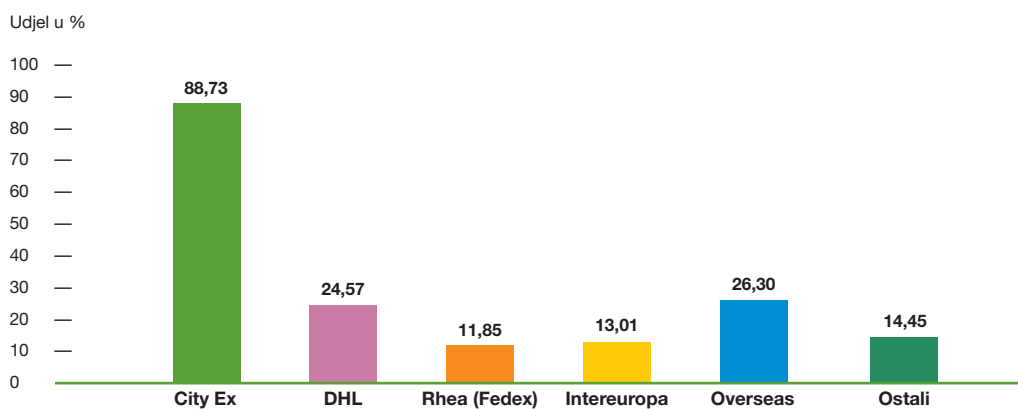
Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija područja i kriterija troškova za poštanske usluge.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata, koji su odgovorili **da znaju za druge davatelje**, na području je Grada Zagreba, s relativno značajnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku i u odnosu na druga područja. Tako gotovo 84% ispitanih poslovnih subjekata u Zagrebu zna za druge davatelje, a u Središnjoj i sjevernoj Hrvatskoj ih zna približno 57%. Još značajnije odstupanje je prema kriteriju troškova za poštanske usluge, gdje za druge davatelje zna gotovo 96% poslovnih subjekata koji godišnje troše više od 200.000 kuna, a 57% poslovnih subjekata koji godišnje troše manje od 1.000 kuna.

Ako su odgovorili pozitivno na ovo pitanje, ispitanici poslovnici subjekti su trebali navesti i koje davatelje znaju.

Odgovor	Broj
a) City Ex	307
b) DHL	85
c) Rhea (Fedex)	41
d) Intereuropa	45
e) Overseas	91
f) Ostali	50
Ukupan broj odgovora*	619

* Na ovom pitanju, ispitani poslovni subjekti koji znaju za druge davatelje, mogli su navesti sve davatelje koje znaju, osim Hrvatske pošte. Tako je 346 ispitanih dalo ukupno 619 odgovora s nazivom davatelja za kojeg znaju.

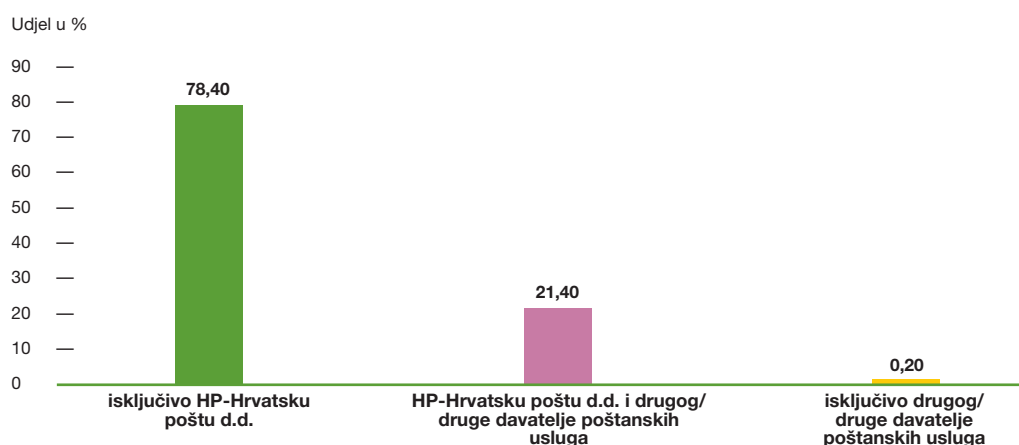


Od ispitanih poslovnih subjekata koji znaju za druge davatelje, njih 88,7% zna za City Ex (CityEXPRESS), 26,3% zna za Overseas, 24,6% zna za DHL, 14,5 % ispitanih zna za ostale davatelje (In Time, DPD, Zum Express, Lagermax i druge), 13% zna za Intereuropu, a 11,9% ispitanih poslovnih subjekata koji znaju za druge davatelje, zna za Rhea (Fedex).

Gotovo 70% ispitanih poslovnih subjekata zna da, osim Hrvatske pošte, postoje i drugi davatelji putem kojih je moguće slati i primati pošiljke, a od onih koji znaju, najveći postotak odgovora je na području Grada Zagreba, a zatim na području Južne Hrvatske te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna, a najmanji postotak odgovora je na području Središnje i sjeverne Hrvatske te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše manje od 1.000 kuna.

4. ZA SLANJE PISMOVNIH POŠILJAKA, VAŠ POSLOVNI SUBJEKT KORISTI?

Odgovor	Broj
a) isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.	392
b) HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/druge davatelje poštanskih usluga	107
c) isključivo drugog/druge davatelje poštanskih usluga	1
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata, njih 78,4% za slanje pismovnih pošiljaka koristi *isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.*, 21,4% koristi *HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/druge davatelje poštanskih usluga*, a 0,2% za slanje pismovnih pošiljaka koristi *isključivo drugog/druge davatelje poštanskih usluga*.

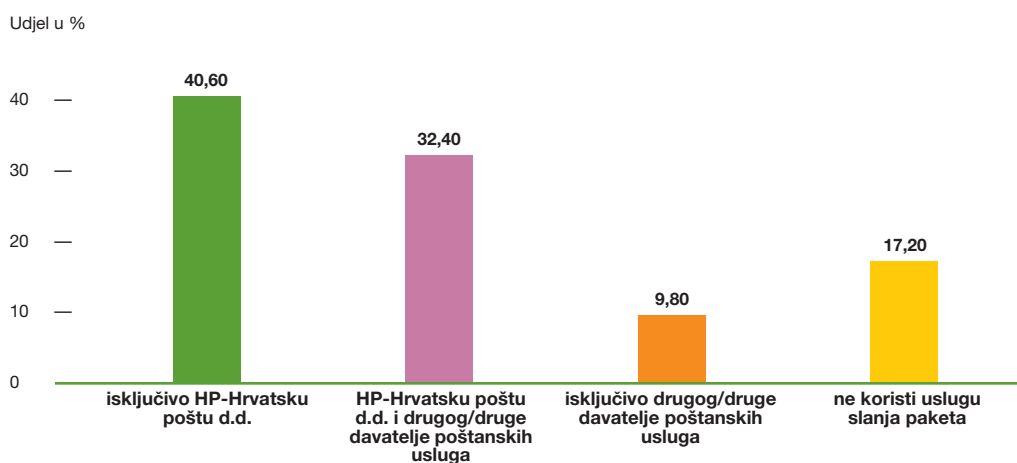
Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija područja i kriterija troškova za poštanske usluge.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata, koji su odgovorili da za slanje pismovnih pošiljaka koristi **isključivo Hrvatsku poštu**, na području je Istočne te Središnje i sjeverne Hrvatske, a najmanji na području Grada Zagreba. Tako gotovo 88% ispitanih poslovnih subjekata u Istočnoj te Središnjoj i sjevernoj Hrvatskoj za slanje pismovnih pošiljaka koristi isključivo Hrvatsku poštu, a u Gradu Zagrebu približno 67%. Značajno odstupanje je i prema kriteriju troškova za poštanske usluge, gdje za slanje pismovnih pošiljaka **isključivo Hrvatsku poštu** koristi 43% poslovnih subjekata koji godišnje troše od 50.000 do 200.000 kuna, a 90% poslovnih subjekata koji godišnje troše manje od 1.000 kuna.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da svi ispitani poslovni subjekti, osim jednog obrtnika na području Istočne Hrvatske, za slanje pismovnih pošiljaka koriste Hrvatsku poštu, isključivo ili uz korištenje drugog/drugih davatelja poštanskih usluga. Hrvatsku poštu i drugog/druge davatelje poštanskih usluga više koriste pravne osobe nego obrtnici te oni poslovni subjekti koji na poštanske usluge godišnje troše više od 50.000 kuna.

5. ZA SLANJE PAKETA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT KORISTI?

Odgovor	Broj
a) isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.	203
b) HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/druge davatelje poštanskih usluga	162
c) isključivo drugog/druge davatelje poštanskih usluga	49
d) ne koristi uslugu slanja paketa	86
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 40,6% za slanje paketa koristi *isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.*, 32,4% koristi *HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/druge davatelje poštanskih usluga*, 17,2% ispitanih *ne koristi uslugu slanja paketa*, a 9,8% ispitanih koristi *isključivo drugog/druge davatelje poštanskih usluga*.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da postoje određene razlike između pojedinih kategorija, kao i značajnija odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema većini kriterija.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata, koji za slanje paketa koristi **isključivo Hrvatsku poštu**, na području je Zapadne Hrvatske te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše od 1.000 do 10.000 kuna, a najmanji na području Grada Zagreba te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna. Prema ostalim promatranim kriterijima nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Za slanje paketa **Hrvatsku poštu i drugog/druge davatelje poštanskih usluga** najviše koriste ispitani poslovni subjekti u Južnoj Hrvatskoj, poslovni subjekti koji godišnje troše od 50.000 do 200.000 kuna te više pravne osobe, a najmanje koriste na području Zapadne Hrvatske te ispitani poslovni subjekti koji godišnje troše do 1.000 kuna. Hrvatsku poštu i drugog/druge davatelje poštanskih usluga. Prema kriteriju grupe djelatnosti nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata koji za slanje paketa **koristi isključivo drugog/druge davatelje poštanskih usluga**, na području je Grada Zagreba te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše do 1.000 kuna. Prema ostalim promatranim kriterijima nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata, koji za uslugu slanja paketa **ne koristi davatelje poštanskih usluga**, na području je Istočne Hrvatske, među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše do 1.000 kuna te više obrtnici nego pravne osobe, a najmanji na području Južne Hrvatske te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 50.000 kuna. Prema kriteriju grupe djelatnosti nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da ispitani poslovni subjekti, za razliku od slanja pismovnih pošiljaka, za slanje paketa manje koriste isključivo Hrvatsku poštu, što znači da više koriste, isključivo ili uz Hrvatsku poštu, drugog/druge davatelje poštanskih usluga. Nezanemariv je postotak i poslovnih subjekata koji za uslugu slanja paketa ne koristi davatelje poštanskih usluga, ali među njima nisu poslovni subjekti koji na poštanske usluge godišnje troše više od 50.000 kuna.

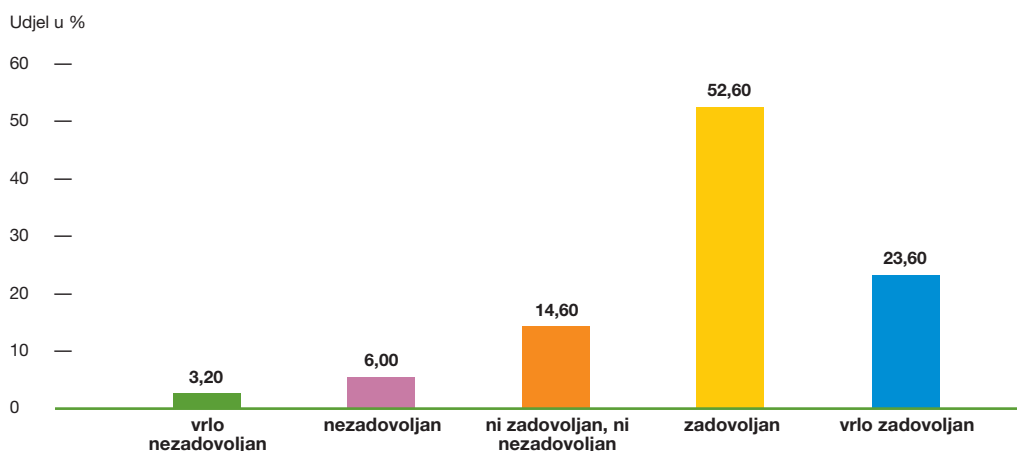
6. OCJENA ZADOVOLJSTVA S DAVATELJEM POŠTANSKIH USLUGA KOJEG POSLOVNI SUBJEKTI NAJVIŠE KORISTE

Na ovom pitanju poslovni subjekti su ocjenjivali zadovoljstvo za svaki od sedam navedenih parametara zaokruživanjem ocjene od 1 do 5 gdje 1 znači vrlo nezadovoljan, a 5 vrlo zadovoljan. Izračunom na osnovu broja odgovora i pripadajuće ocjene za svaki odgovor dobili smo prosječnu ocjenu zadovoljstva ispitanih poslovnih subjekata za svaki pojedini parametar, kao i prosječnu ocjenu sveukupnog zadovoljstva s davateljem poštanskih usluga kojeg poslovni subjekti najviše koriste.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija unutar određenih kriterija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

6A. DOSTUPNOST I RADNO VRIJEME

Odgovor	Broj
a) vrlo nezadovoljan	16
b) nezadovoljan	30
c) ni zadovoljan, ni nezadovoljan	73
d) zadovoljan	263
e) vrlo zadovoljan	118
Ukupan broj odgovora	500



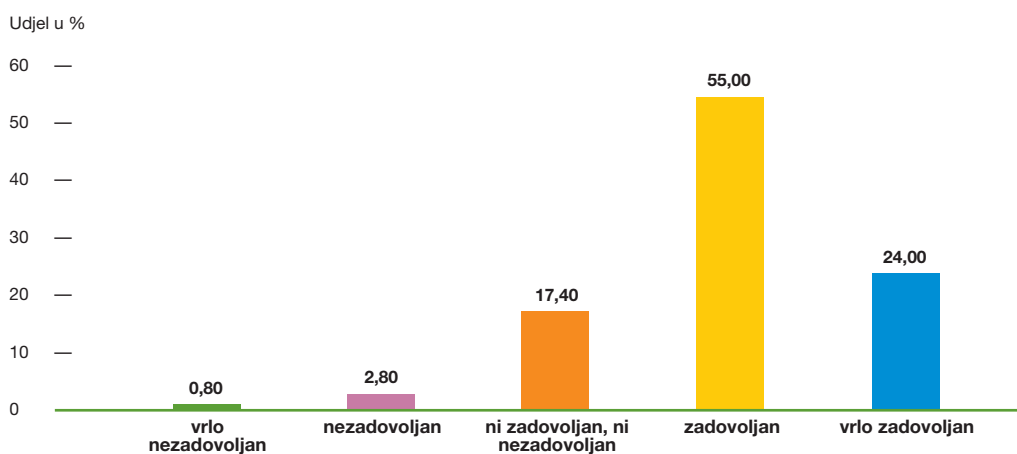
Ocjenjujući dostupnost i radno vrijeme davatelja poštanskih usluga kojeg poslovni subjekti najviše koriste, 52,6% ispitanih poslovnih subjekata je *zadovoljno* dostupnošću i radnim vremenom, 23,2% je *vrlo zadovoljno*, 14,6% ispitanih poslovnih subjekata nije *ni zadovoljno ni nezadovoljno*, 6% je *nezadovoljno*, a 3,2% ispitanih poslovnih subjekata je *vrlo nezadovoljno* dostupnošću i radnim vremenom.

Prosječna ocjena zadovoljstva dostupnosti i radnog vremena je **3,9**.

Iz odgovora na ovo pitanje, gdje je više od 76% ispitanih poslovnih subjekata zadovoljno ili vrlo zadovoljno te izračunate prosječne ocjene, vidljivo je da su poslovni subjekti u prosjeku zadovoljni s dostupnošću i radnim vremenom.

6B. OPSEG PONUĐENIH POŠTANSKIH USLUGA

Odgovor	Broj
a) vrlo nezadovoljan	4
b) nezadovoljan	14
c) ni zadovoljan, ni nezadovoljan	87
d) zadovoljan	275
e) vrlo zadovoljan	120
Ukupan broj odgovora	500



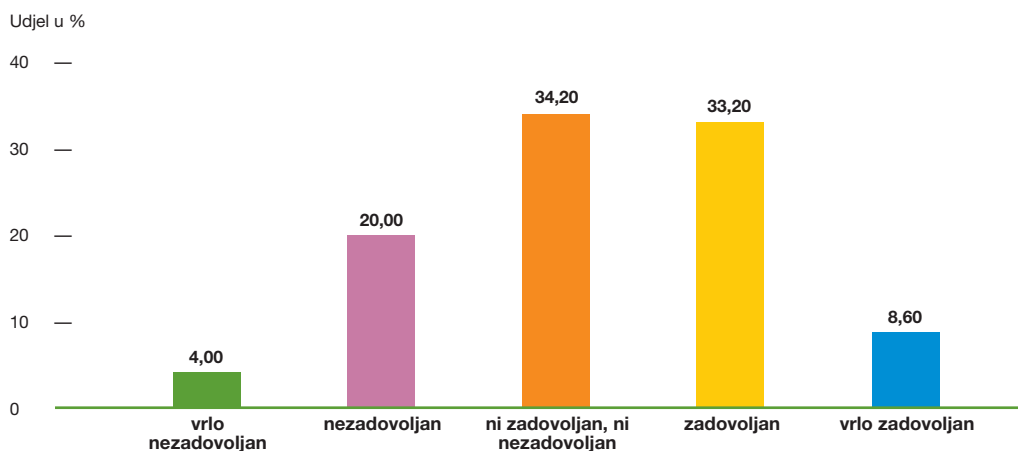
Ocjenjujući opseg ponuđenih poštanskih usluga davatelja poštanskih usluga, kojeg poslovni subjekti najviše koriste, 55% ispitanih poslovnih subjekata je *zadovoljno* opsegom ponuđenih usluga, 24% je *vrlo zadovoljno*, 17,4% ispitanih poslovnih subjekata nije *ni zadovoljno ni nezadovoljno*, 2,8% je *nezadovoljno*, a 0,8% ispitanih poslovnih subjekata je *vrlo nezadovoljno* opsegom ponuđenih usluga.

Prosječna ocjena zadovoljstva opsegom ponuđenih usluga je **4,0**.

Iz odgovora na ovo pitanje, gdje je više od 79% ispitanih poslovnih subjekata zadovoljno ili vrlo zadovoljno te izračunate prosječne ocjene, vidljivo je da su poslovni subjekti u prosjeku zadovoljni s opsegom ponuđenih usluga.

6C. CIJENA ZA POŠTANSKU USLUGU KOJU NAJVIŠE KORISTITE

Odgovor	Broj
a) vrlo nezadovoljan	20
b) nezadovoljan	100
c) ni zadovoljan, ni nezadovoljan	171
d) zadovoljan	166
e) vrlo zadovoljan	43
Ukupan broj odgovora	500



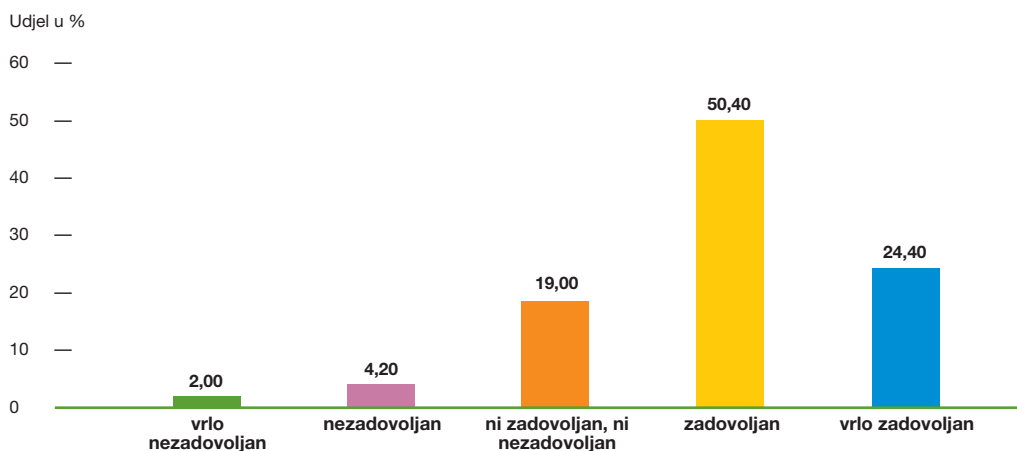
Ocjenjujući cijenu poštanske usluge davatelja poštanskih usluga, koju poslovni subjekti najviše koriste, 34,2% ispitanih poslovnih subjekata nije *ni zadovoljno ni nezadovoljno* cijenom poštanske usluge koju najviše koriste, 33,2% je *zadovoljno*, 20% ispitanih poslovnih subjekata je *nezadovoljno*, 8,6% je *vrlo zadovoljno*, a 4% ispitanih poslovnih subjekata je *vrlo nezadovoljno* cijenom poštanske usluge koju najviše koriste .

Prosječna ocjena zadovoljstva cijenom poštanske usluge koju najviše koriste je **3,2**.

Iz odgovora na ovo pitanje, gdje je tek 42 % ispitanih poslovnih subjekata zadovoljno ili vrlo zadovoljno te izračunate prosječne ocjene, vidljivo je da poslovni subjekti u prosjeku nisu ni zadovoljni ni nezadovoljni s cijenom poštanske usluge koju najviše koriste.

6D. PRAVILNO OBAVLJANJE POŠTANSKE USLUGE

Odgovor	Broj
a) vrlo nezadovoljan	10
b) nezadovoljan	21
c) ni zadovoljan, ni nezadovoljan	95
d) zadovoljan	252
e) vrlo zadovoljan	122
Ukupan broj odgovora	500



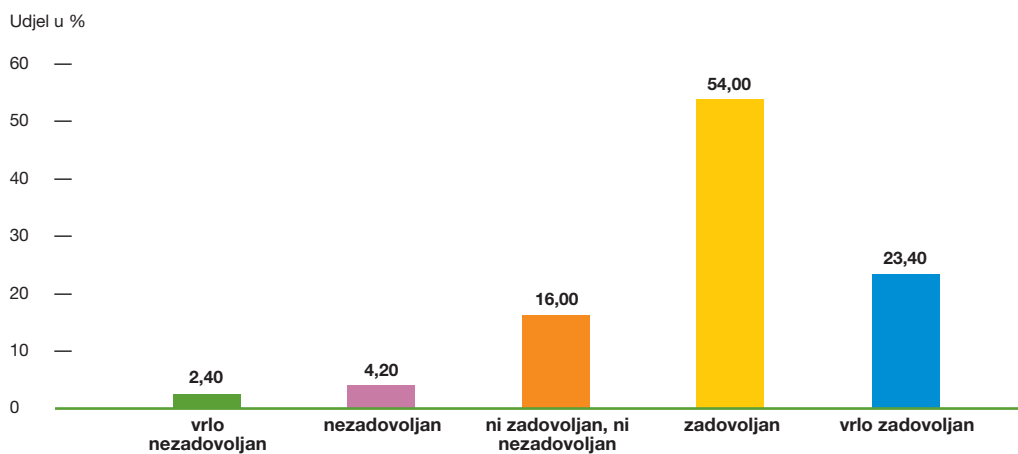
Ocjenjujući pravilnost obavljanja poštanskih usluga davatelja poštanskih usluga, kojeg poslovni subjekti najviše koriste, 50,4% ispitanih poslovnih subjekata je *zadovoljno* pravilnošću obavljanja poštanskih usluga, 24,4% je *vrlo zadovoljno*, 19% ispitanih poslovnih subjekata nije *ni zadovoljno ni nezadovoljno*, 4,2% je *nezadovoljno*, a 2% ispitanih poslovnih subjekata je *vrlo nezadovoljno* pravilnošću obavljanja poštanskih usluga.

Prosječna ocjena zadovoljstva opsegom ponuđenih usluga je **3,9**.

Iz odgovora na ovo pitanje, gdje je više od 75% ispitanih poslovnih subjekata zadovoljno ili vrlo zadovoljno te izračunate prosječne ocjene, vidljivo je da su poslovni subjekti u prosjeku zadovoljni s pravilnošću obavljanja poštanskih usluga.

6E. URUČENJE U PROPISANIM ILI UGOVORENIM ROKOVIMA

Odgovor	Broj
a) vrlo nezadovoljan	12
b) nezadovoljan	21
c) ni zadovoljan, ni nezadovoljan	80
d) zadovoljan	270
e) vrlo zadovoljan	117
Ukupan broj odgovora	500



Ocjenjujući uručenje u propisanim ili ugovorenim rokovima davatelja poštanskih usluga, kojeg poslovni subjekti najviše koriste, 54% ispitanih poslovnih subjekata je *zadovoljno* uručenjem u propisanim ili ugovorenim rokovima, 23,4% je *vrlo zadovoljno*, 16% ispitanih poslovnih subjekata nije *ni zadovoljno ni nezadovoljno*, 4,2% je *nezadovoljno*, a 2,4% ispitanih poslovnih subjekata je *vrlo nezadovoljno* uručenjem u propisanim ili ugovorenim rokovima.

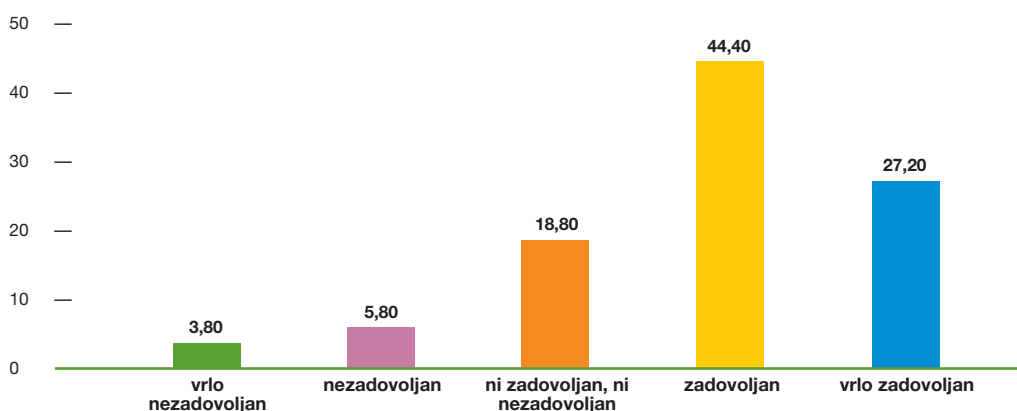
Prosječna ocjena zadovoljstva uručenjem u propisanim ili ugovorenim rokovima je **3,9**.

Iz odgovora na ovo pitanje, gdje je više od 77% ispitanih poslovnih subjekata zadovoljno ili vrlo zadovoljno te izračunate prosječne ocjene, vidljivo je da su poslovni subjekti u prosjeku zadovoljni s uručenjem u propisanim ili ugovorenim rokovima.

6F. ODNOS PREMA KORISNIKU

Odgovor	Broj
a) vrlo nezadovoljan	19
b) nezadovoljan	29
c) ni zadovoljan, ni nezadovoljan	94
d) zadovoljan	222
e) vrlo zadovoljan	136
Ukupan broj odgovora	500

Udjel u %



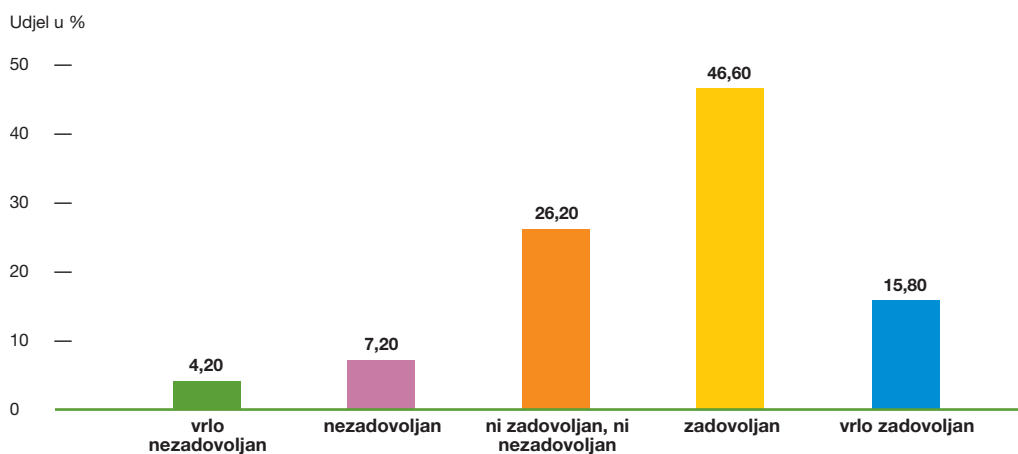
Ocjenjujući odnos prema korisniku davatelja poštanskih usluga, kojeg poslovni subjekti najviše koriste, 44,4% ispitanih poslovnih subjekata je *zadovoljno* odnosom prema korisniku, 27,2% je *vrlo zadovoljno*, 18,8% ispitanih poslovnih subjekata nije *ni zadovoljno ni nezadovoljno*, 5,8% je *nezadovoljno*, a 3,8% ispitanih poslovnih subjekata je *vrlo nezadovoljno* odnosom prema korisniku.

Prosječna ocjena odnosa prema korisniku je **3,9**.

Iz odgovora na ovo pitanje, gdje je 72% ispitanih poslovnih subjekata zadovoljno ili vrlo zadovoljno te izračunate prosječne ocjene, vidljivo je da su poslovni subjekti u prosjeku zadovoljni s odnosom prema korisniku.

6G. PRILAGOĐENOST POTREBAMA KORISNIKA

Odgovor	Broj
a) vrlo nezadovoljan	21
b) nezadovoljan	36
c) ni zadovoljan, ni nezadovoljan	131
d) zadovoljan	233
e) vrlo zadovoljan	79
Ukupan broj odgovora	500



Ocjenjujući prilagođenost potrebama korisnika davatelja poštanskih usluga, kojeg poslovni subjekti najviše koriste, 46,6% ispitanih poslovnih subjekata je *zadovoljno* prilagođenošću potrebama korisnika, 26,2% nije *ni zadovoljno ni nezadovoljno*, 15,8% ispitanih poslovnih subjekata je *vrlo zadovoljno*, 7,2% je *nezadovoljno*, a 4,2% ispitanih poslovnih subjekata je *vrlo nezadovoljno* prilagođenošću potrebama korisnika.

Prosječna ocjena prilagođenosti potrebama korisnika je **3,6**.

Iz odgovora na ovo pitanje, gdje je 72% ispitanih poslovnih subjekata zadovoljno ili vrlo zadovoljno te izračunate prosječne ocjene, vidljivo je da su poslovni subjekti u prosjeku zadovoljni prilagođenošću potrebama korisnika.

	Odgovor					Prosječna ocjena
	vrlo nezadovoljan	nezadovoljan	ni zadovoljan, ni nezadovoljan	zadovoljan	vrlo zadovoljan	
Dostupnost i radno vrijeme	16	30	73	263	118	3,9
Opseg ponuđenih poštanskih usluga	4	14	87	275	120	4,0
Cijena za poštansku uslugu koju najviše koristite	20	100	171	166	43	3,2
Pravilno obavljanje poštanske usluge	10	21	95	252	122	3,9
Uručenje u propisanim ili ugovorenim rokovima	12	21	80	270	117	3,9
Odnos prema korisniku	19	29	94	222	136	3,9
Prilagodbenost potrebama korisnika	21	36	131	233	79	3,6
Sveukupno	102	251	731	1.681	735	3,8

TABLICA 3. OCJENA ZADOVOLJSTVA PO PARAMETRIMA

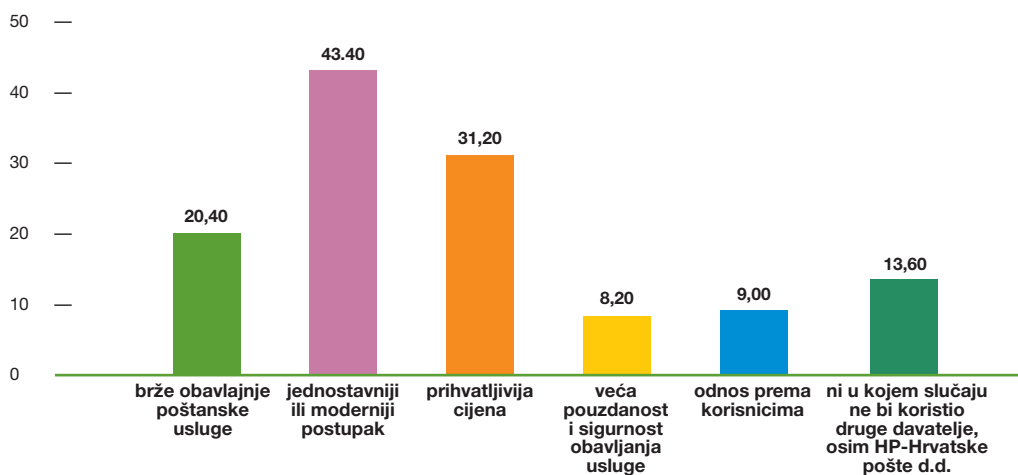
Prosječna ocjena sveukupnog zadovoljstva, uzimajući u obzir sve ponuđene parametre, je 3,8 što pokazuje da su poslovni subjekti općenito zadovoljni s davateljem poštanskih usluga kojeg najviše koriste. Najviše su zadovoljni s opsegom ponuđenih poštanskih usluga, gdje je prosječna ocjena 4,0, a najmanje s cijenom za poštansku uslugu koju najviše koriste, gdje je prosječna ocjena 3,2.

7. KOJI JE NAJZNAČAJNIJI RAZLOG ZBOG KOJIH VAŠ POSLOVNI SUBJEKT KORISTI ILI BI KORISTIO USLUGE DRUGIH DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA, OSIM HP-HRVATSKE POŠTE D.D.?

Odgovor	Broj
a) brže obavljanje poštanske usluge	102
b) jednostavniji ili moderniji postupak (dolazak na adresu, ispunjavanje obrazaca, mogućnost praćenja pošiljke putem interneta i slično)	217
c) prihvatljivija cijena	156
d) veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge	41
e) odnos prema korisnicima	45
f) ni u kojem slučaju ne bi koristio druge davatelje, osim HP-Hrvatske pošte d.d.	68
Ukupan broj odgovora*	629

* Na ovom pitanju ispitani poslovni subjekti su mogli izabrati veći broj ponuđenih odgovora (najviše do tri odgovora). Neki ispitani poslovni subjekti izabrali su tri ponuđena odgovora, neki dva, a neki ispitani poslovni subjekti jedan odgovor. Stoga je ukupan broj odgovora 629.

Udjel u %



* Kako bi dobili postotak ispitanih poslovnih subjekata koji koristi ili bi koristio druge davatelje po svakom navedenom razlogu, ili isključivo iz jednog razloga ili iz više razloga, zbroj svakog odgovora na pitanje smo dijelili s ukupnim brojem ispitanih poslovnih subjekata, a ne ukupnim brojem odgovora. Iz tog razloga zbroj udjela nije 100%.

Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata (uzimajući u obzir ukupan broj od 629 ponuđenih odgovora), njih 43,4% je kao razlog zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, navelo *jednostavniji ili moderniji postupak*, 31,2% *prihvatljiviju cijenu*, 20,4% ispitanih *brže obavljanje usluge*, 13,6% da *ni u kojem slučaju ne bi koristili usluge drugih davatelja osim Hrvatske pošte*, 9% *odnos prema korisnicima*, a 8,2% ispitanih poslovnih subjekata je kao razlog zbog kojih su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja poštanskih usluga, osim Hrvatske pošte, navelo *veću pouzdanost i sigurnost obavljanja usluga*.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajnije razlike između većine kategorija unutar određenih kriterija niti značajnija odstupanja većine kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku pa se najznačajnija odstupanja između kategorija navode samo po jednom odabranom kriteriju, za svaki ponuđeni odgovor.

Veći postotak odgovora ispitanih poslovnih subjekata kojima je kao razlog zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, naveden **jednostavniji ili moderniji postupak** je među pravnim osobama nego među obrtnicima.

Prihvatljiviju cijenu kao razlog zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, u najvećem postotku odgovora naveli su ispitani poslovni subjekti koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna, a u najmanjem postotku oni poslovni subjekti koji godišnje troše do 1.000 kuna.

Najveći postotak odgovora ispitanih poslovnih subjekata kojima je kao razlog zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, navedeno **brže obavljanje usluge** je na području Južne Hrvatske, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske.

Da **ni u kojem slučaju ne bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte**, u najvećem postotku odgovora odnosno približno 20%, naveli su ispitani poslovni subjekti koji na poštanske usluge godišnje troše do 1.000 kuna. S porastom iznosa troškova koji poslovni subjekti troše za poštanske usluge, smanjuje se postotak ispitanih poslovnih subjekata koji ni u kojem slučaju ne bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, sve do onih koji godišnje troše više od 200.000 kuna, među kojima nema ni jedan takav poslovni subjekt.

Najveći postotak odgovora ispitanih poslovnih subjekata kojima je kao razlog zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, naveden **odnos prema korisnicima** je na području Zapadne Hrvatske, a najmanji na području Južne Hrvatske.

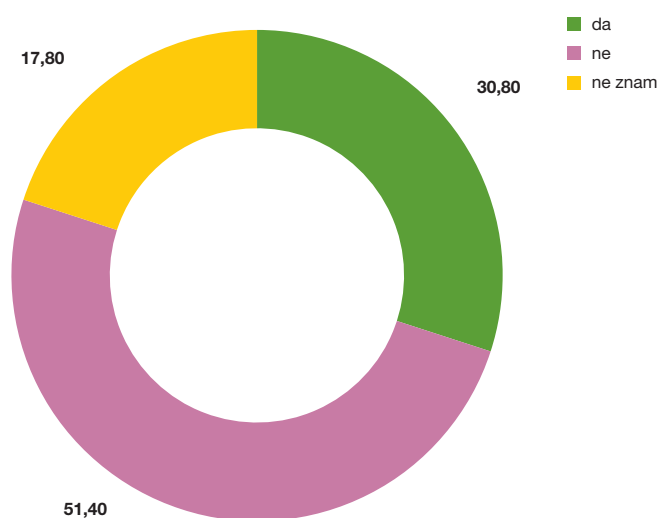
Veću pouzdanost i sigurnost obavljanja usluga kao razlog zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, u najvećem postotku odgovora naveli su ispitani poslovni subjekti u grupi djelatnosti Ostalo, a u najmanjem postotku u grupi djelatnosti Trgovina.

Vidljivo je da su odgovori značajno disperzirani te da nema jednog izrazito prevladavajućeg razloga zbog kojeg ispitani poslovni subjekti koriste ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte. Ipak, u prosjeku najznačajniji razlozi zbog kojih ispitani poslovni subjekti koriste ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, su jednostavniji ili moderniji postupak, zatim prihvatljivija cijena, pa brzina obavljanja usluga, a najmanje značajni razlozi su pouzdanost i sigurnost obavljanja usluga, a zatim odnos prema korisnicima.

Uspoređujući razloge koje su naveli poslovni subjekti s razlozima koje su u prvoj fazi istraživanja naveli građani, uočljive su sličnosti u pogledu disperziranosti i redoslijeda važnosti, ali i određene razlike u strukturi (udjelima) odgovora. Na primjer, građanima su, isto kao i poslovnim subjektima, najznačajniji razlozi zbog kojeg koriste ili bi koristili usluge drugih davatelja: brzina obavljanja, jednostavniji ili moderniji postupak te prihvatljivija cijena. No, građani te razloge navode u gotovo podjednakom omjeru, a poslovnim subjektima je jednostavniji ili moderniji postupak u obavljanju poštanskih usluga važniji od same cijene, a još značajnije važniji od brzine obavljanja usluga.

8. JE LI, U POSLJEDNJIH GODINU DANA, NEKI DAVATELJ POŠTANSKIH USLUGA KONTAKTIRAO VAŠ POSLOVNI SUBJEKT NUDEĆI SVOJE USLUGE?

Odgovor	Broj
a) da	154
b) ne	257
c) ne znam	89
Ukupan broj odgovora	500



Na pitanje je li ih u posljednjih godinu dana kontaktirao neki davatelj poštanskih usluga nudeći im svoje usluge, 51,4% ispitanih poslovnih subjekata odgovorilo je *negativno*, 30,8% ispitanih *pozitivno*, a 17,8% ispitanih poslovnih subjekata odgovorilo je da *ne zna* je li ih u posljednjih godinu dana kontaktirao neki davatelj poštanskih usluga.

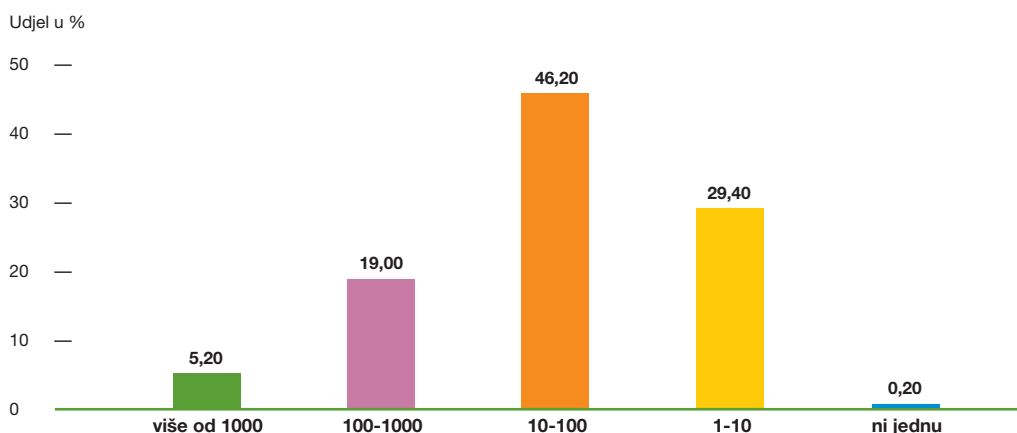
Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da postoje određene razlike između pojedinih kategorija, kao i značajnija odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku za one poslovne subjekte koji su odgovorili da ih je u posljednjih godinu dana kontaktirao neki davatelj nudeći im svoje usluge.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata koji su odgovorili **da ih je u posljednjih godinu dana kontaktirao** neki davatelj nudeći im svoje usluge, na području je Grada Zagreba, u grupi djelatnosti Trgovina, među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna te više pravne osobe nego obrtnici, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske, u grupi djelatnosti Ostalo te među poslovnim subjektima koji godišnje troše manje od 1.000 kuna.

Iz odgovora na ovo pitanje, vidljivo je da više od dvije trećine ispitanih poslovnih subjekata nije kontaktirano ili ne znaju je li ih u posljednjih godinu dana kontaktirao neki davatelj nudeći im svoje usluge. Međutim, značajne su razlike unutar kriterija troškova za poštanske usluge gdje je kontaktirano više od 60% poslovnih subjekata koji na poštanske usluge najviše troše, a manje od 15% onih koji najmanje troše.

9. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT PROSJEČNO MJESEČNO ŠALJE PUTEM HP-HRVATSKE POŠTE D.D.?

Odgovor	Broj
a) više od 1000	26
b) 100 - 1000	95
c) 10 -100	231
d) 1 - 10	147
e) ni jednu	1
Ukupan broj odgovora	500



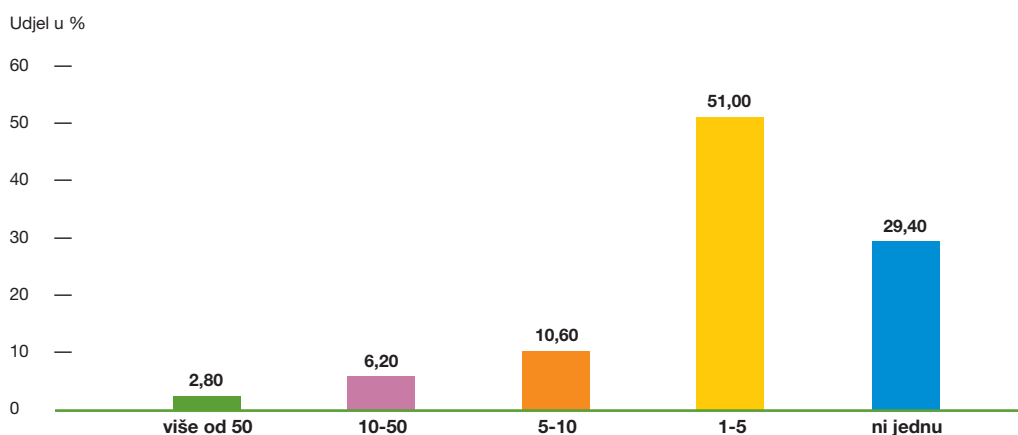
Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 46,2% šalje prosječno mjesečno putem Hrvatske pošte 10-100 pismovnih pošiljaka, 29,4 % šalje 1-10 pismovnih pošiljaka, 19% ispitanih šalje 100-1000 pismovnih pošiljaka, 5,2% šalje više od 1000 pismovnih pošiljaka, a 0,2% ispitanih poslovnih subjekata ne šalje ni jednu pismovnu pošiljku putem Hrvatske pošte.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija troškova za poštanske usluge i vrste poslovnog subjekta, što je i razumljivo jer oni koji najviše troše šalju i najveći broj pismovnih pošiljaka.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da gotovo polovica ispitanih poslovnih subjekata prosječno mjesečno šalje između 10 i 100 pismovnih pošiljaka putem Hrvatske pošte. Gotovo ni jedan poslovni subjekt koji na poštanske usluge godišnje troši više od 50.000 kuna, ne šalje prosječno mjesečno manje od 100 pismovnih pošiljaka putem Hrvatske pošte, a minimalan je broj poslovnih subjekata koji na poštanske usluge godišnje troše manje od 10.000 kuna, a šalju više od 100 pismovnih pošiljaka.

10. KOLIKO PAKETA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT PROSJEČNO MJESEČNO ŠALJE PUTEM HP-HRVATSKE POŠTE D.D.?

Odgovor	Broj
a) više od 50	14
b) 10 - 50	31
c) 5 - 10	53
d) 1 - 5	255
e) ni jedan	147
Ukupan broj odgovora	500



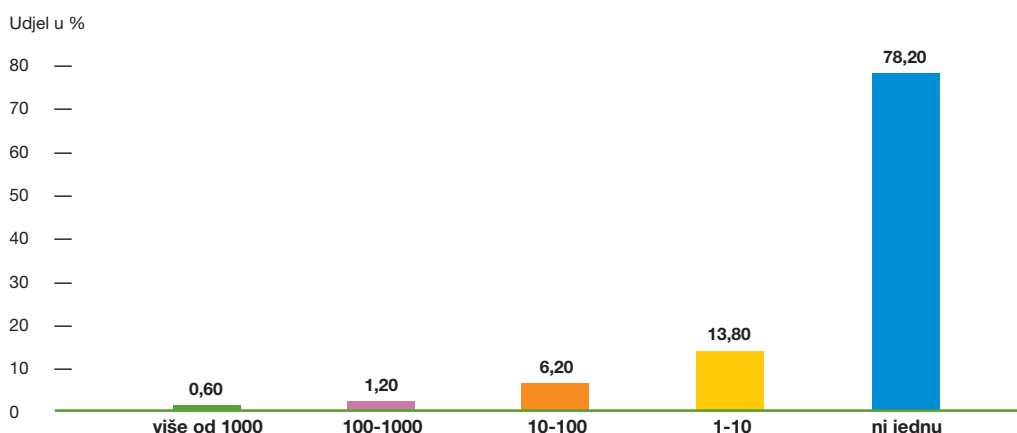
Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 51% šalje prosječno mjesečno putem Hrvatske pošte 1-5 paketa, 29,4 % ne šalje *ni jedan* paket, 10,6% ispitanih šalje 5-10 paketa, 6,2% šalje 10-50 paketa, a 2,8% ispitanih poslovnih subjekata šalje prosječno mjesečno *više od 50* paketa putem Hrvatske pošte.

Iz analize dobivenih rezultata, slično kao i kod pismovnih usluga, vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija troškova za poštanske usluge i vrste poslovnog subjekta.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da više od polovice ispitanih poslovnih subjekata prosječno mjesečno šalje između 1 i 5 paketa putem Hrvatske pošte. Gotovo 30% poslovnih subjekata ne šalje pakete putem Hrvatske pošte, a među njima je i značajan broj poslovnih subjekata koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna.

11. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT PROSJEČNO MJESEČNO ŠALJE PUTEM NEKOG DRUGOG/DRUGIH DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA?

Odgovor	Broj
a) više od 1000	3
b) 100 - 1000	6
c) 10 -100	31
d) 1 - 10	69
e) ni jednu	391
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 78,2% ne šalje *ni jednu* pismovnu pošiljku putem nekog drugog/drugih davatelja poštanskih usluga, 13,8 % šalje 1-10 pismovnih pošiljaka, 6,2% ispitanih šalje 10-100 pismovnih pošiljaka, 1,2% šalje 100-1000 pismovnih pošiljaka, a 0,6% ispitanih poslovnih subjekata šalje prosječno mjesečno više od 1000 pismovnih pošiljaka putem nekog drugog/drugih davatelja poštanskih usluga.

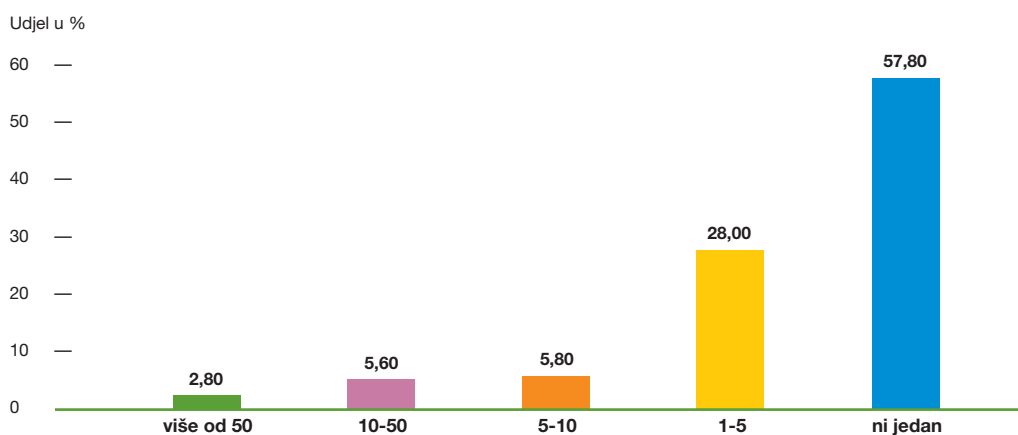
Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija troškova za poštanske usluge i kriterija područja.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata, koji ne šalju **ni jednu** pismovnu pošiljku putem nekog drugog/drugih davatelja poštanskih usluga, na području je Istočne Hrvatske, a najmanji na području Grada Zagreba.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da uvjerljivo najveći broj ispitanih poslovnih subjekata, prosječno mjesečno, šalje najmanji broj pismovnih pošiljaka ili uopće ne šalju pismovne pošiljke putem nekog drugog/drugih davatelja poštanskih usluga. Jedino poslovni subjekti koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna šalju, prosječno mjesečno, više od 1.000 pismovnih pošiljaka putem nekog drugog/drugih davatelja poštanskih usluga, a najmanji je broj poslovnih subjekata koji ne šalju ni jednu pismovnu pošiljku među onima koji na poštanske usluge godišnje troše od 50.000 do 200.000 kuna.

12. KOLIKO PAKETA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT PROSJEČNO MJESEČNO ŠALJE PUTEM NEKOG DRUGOG/DRUGIH DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA?

Odgovor	Broj
a) više od 50	14
b) 10 - 50	28
c) 5 - 10	29
d) 1 - 5	140
e) ni jedan	289
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 57,8% ne šalje *ni jedan* paket putem nekog drugog/drugih davatelja poštanskih usluga, 28% šalje 1-5 paketa, 5,8% ispitanih šalje 5-10 paketa, 5,6% šalje 10-50 paketa, a 2,8% ispitanih poslovnih subjekata šalje prosječno mjesečno *više od 50* paketa putem nekog drugog/drugih davatelja poštanskih usluga.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da postoje određene razlike između pojedinih kategorija kao i značajnija odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim kriterijima.

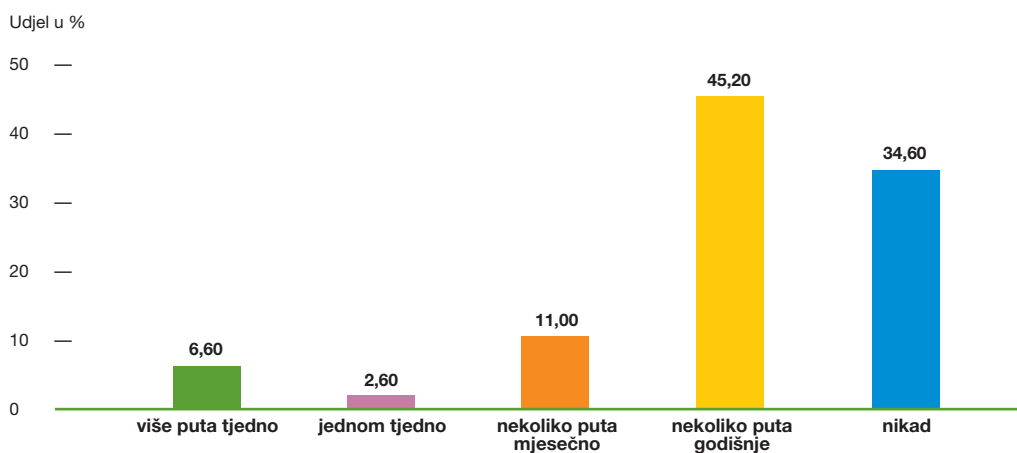
Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata, koji ne šalje **ni jedan** paket putem nekog drugog/drugih davatelja poštanskih usluga, na području je Zapadne Hrvatske, u grupi djelatnosti Ostalo te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše do 1.000 kuna, a najmanji na području Južne Hrvatske, u grupi djelatnosti Trgovina te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata, koji šalje prosječno mjesečno **više od 50** paketa putem nekog drugog/drugih davatelja poštanskih usluga je na području Grada Zagreba, u grupi djelatnosti Trgovina te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna, a najmanji na području Istočne Hrvatske, u grupi djelatnosti Industrija te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše do 10.000 kuna.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da značajno manji postotak poslovnih subjekata, za razliku od slanja pismovnih pošiljaka, ne šalje ni jedan paket putem nekog drugog/drugih davatelja poštanskih usluga.

13. KOLIKO ČESTO VAŠ POSLOVNI SUBJEKT ŠALJE POŠTANSKE POŠILJKE U INOZEMSTVO?

Odgovor	Broj
a) više puta tjedno	33
b) jednom tjedno	13
c) nekoliko puta mjesečno	55
d) nekoliko puta godišnje	226
e) nikad	173
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 45,2% šalje poštanske pošiljke u inozemstvo *nekoliko puta godišnje*, 34,6% *nikad* ne šalje, 11% ispitanih šalje *nekoliko puta mjesečno*, 6,6% šalje *više puta tjedno*, a 2,6% ispitanih poslovnih subjekata šalje poštanske pošiljke u inozemstvo *jednom tjedno*.

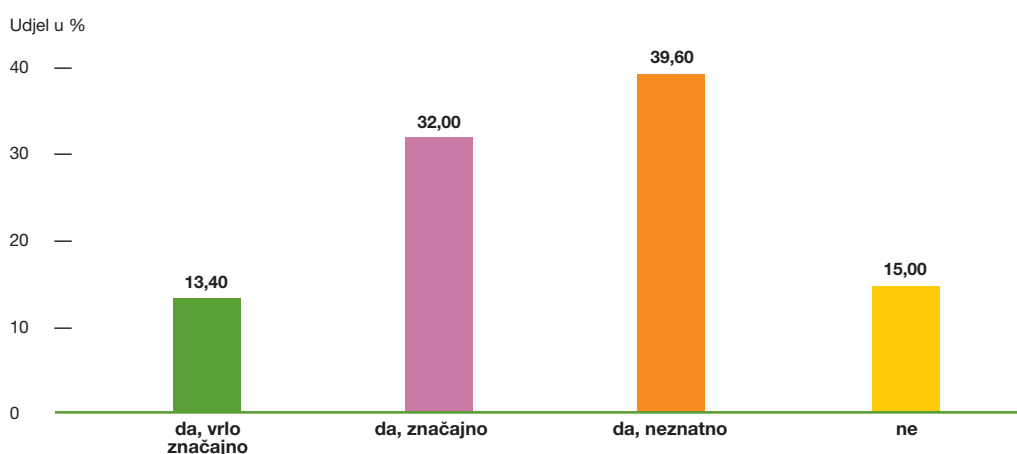
Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajnije razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija područja.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata, koji šalju poštanske pošiljke u inozemstvo **jednom ili više puta tjedno**, na području je Grada Zagreba, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske. Među onima koji **nikad** ne šalju poštanske pošiljke u inozemstvo, najmanje je poslovnih subjekata na području Grada Zagreba, a najviše na području Istočne Hrvatske.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da približno 80% ispitanih poslovnih subjekata nikad ili vrlo rijetko šalje poštanske pošiljke u inozemstvo. Među onima koji šalju poštanske pošiljke u inozemstvo značajno je veći broj pravnih osoba u odnosu na obrtnike.

14. JE LI I U KOJEM OPSEGU VAŠ POSLOVNI SUBJEKT U PROTEKLIM GODINU DANA ZAMIJENIO SLANJE PISMOVNIH POŠILJAKA NEKIM DRUGIM NAČINIMA KOMUNICIRANJA?

Odgovor	Broj
a) da, vrlo značajno	67
b) da, značajno	160
c) da, neznatno	198
d) ne	75
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 39,6% je, u proteklih godinu dana, *neznatno* zamijenilo slanje pismovnih pošiljaka nekim drugim načinima komuniciranja, 32% je zamijenilo *značajno*, 15% *nije zamijenilo*, a 13,4% ispitanih poslovnih subjekata je, u proteklih godinu dana, *vrlo značajno* zamijenilo slanje pismovnih pošiljaka nekim drugim načinima komuniciranja.

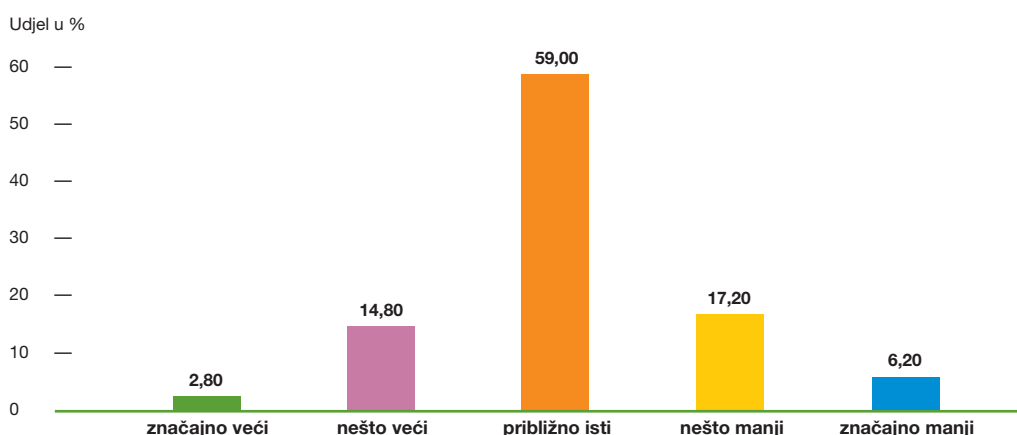
Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija troškova za poštanske usluge.

Među poslovnim subjektima koji su u proteklih godinu dana **značajno ili vrlo značajno** zamijenili slanje pismovnih pošiljaka nekim drugim načinima komuniciranja, najviše je poslovnih subjekata koji na poštanske usluge godišnje troše do 1.000 kuna, a najmanji je postotak među velikim poslovnim subjektima, odnosno onima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je gotovo polovica ispitanih poslovnih subjekata značajnije zamijenila slanje pismovnih pošiljaka nekim drugim načinima komuniciranja.

15. KOLIKI JE BROJ POSLANIH POŠTANSKIH POŠILJAKA VAŠEG POSLOVNOG SUBJEKTA U 2009. GODINI U ODNOSU NA 2008. GODINU?

Odgovor	Broj
a) značajno veći	14
b) nešto veći	74
c) približno isti	295
d) nešto manji	86
e) značajno manji	31
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 59% odgovorilo je da je broj poslanih poštanskih pošiljaka, u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu, ostao *približno isti*, 17,2% da je *nešto manji*, 14,8% ispitanih da je *nešto veći*, 6,2% da je *značajno manji*, a 2,8% ispitanih poslovnih subjekata odgovorilo je da je broj poslanih poštanskih pošiljaka, u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu *značajno veći*.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija troškova za poštanske usluge i kriterija područja.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata kojima je broj poslanih poštanskih pošiljaka u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu **značajno manji**, među poslovnim je subjektima koji godišnje troše do 1.000 kuna, a zatim među onima koji troše više od 200.000 kuna.

Poslovni subjekti koji troše od 1.000 do 10.000 su na razini prosjeka, a među poslovnim subjektima koji godišnje troše od 10.000 do 200.000 kuna nema nijednog koji je odgovorio da je broj poslanih poštanskih pošiljaka u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu značajno manji.

Prema kriteriju područja najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata kojima je broj poslanih poštanskih pošiljaka u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu značajno manji, na području je Zapadne Hrvatske, a najmanji na području Grada Zagreba.

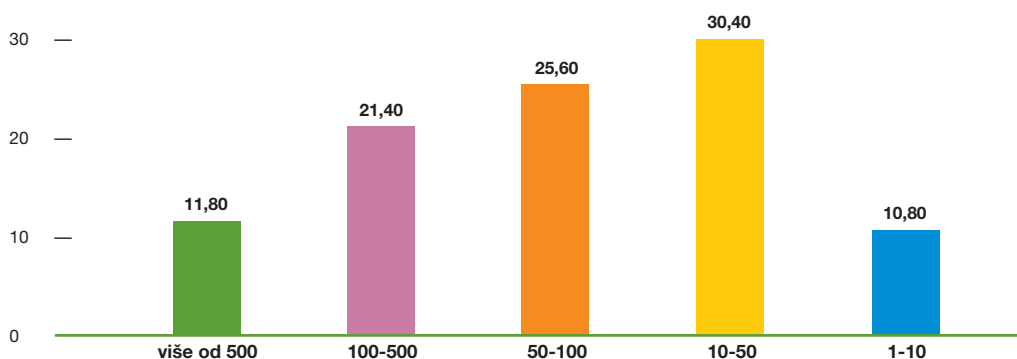
Najveći broj poslovnih subjekata koji su u odgovorili da su slali **značajno veći** broj poštanskih pošiljaka u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu, među onima je koji godišnje troše od 50.000 do 200.000 kuna.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je više od 90% svih ispitanih poslovnih subjekata, u 2009. godini u odnosu na 2008. godinu, slalo približno isti broj ili nije značajno mijenjalo broj poslanih poštanskih pošiljaka. Od onih poslovnih subjekata koji su značajnije mijenjali broj poslanih poštanskih pošiljaka, više je onih koji su slali značajno manje od onih koji su slali značajno više poštanskih pošiljaka.

16. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA PROSJEČNO MJESEČNO PRIMI VAŠ POSLOVNI SUBJEKT?

Odgovor	Broj
a) više od 500	59
b) 100 - 500	107
c) 50 -100	128
d) 10 - 50	152
e) 1 - 10	54
Ukupan broj odgovora	500

Udjel u %



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 30,4% prosječno mjesečno primi 10-50 pismovnih pošiljaka, 25,6% primi 50-100 pismovnih pošiljaka, 21,4% ispitanih primi 100-500 pismovnih pošiljaka, 11,8% primi više od 500 pismovnih pošiljaka, a 10,8% ispitanih poslovnih subjekata prosječno mjesečno primi 1-10 pismovnih pošiljaka.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da postoje određene razlike između pojedinih kategorija, kao i značajnija odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim kriterijima.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata koji prosječno mjesečno primi **više od 500** pismovnih pošiljaka, na području je Grada Zagreba, u grupi djelatnosti Trgovina, među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna i veći je među pravnim osobama nego obrtnicima, a najmanji na području Zapadne Hrvatske, u grupi djelatnosti Ugostiteljstvo te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše do 1.000 kuna.

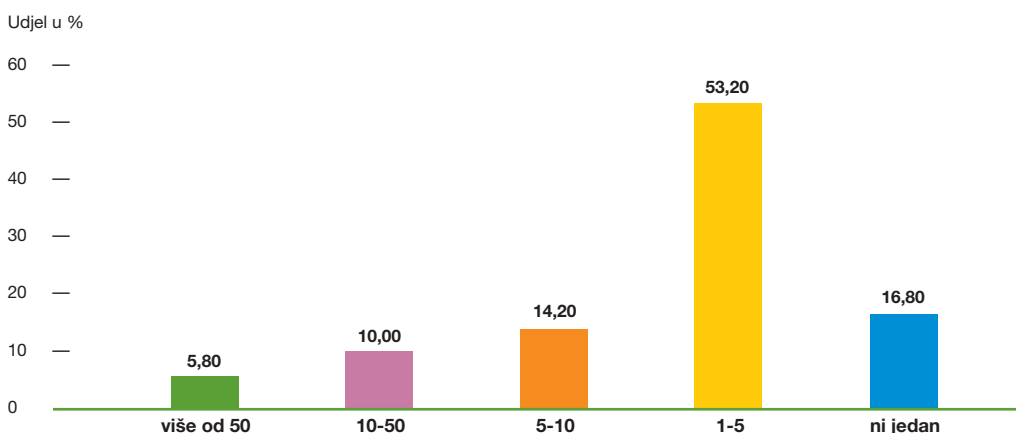
Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da više od 57% ispitanih poslovnih subjekata na području Grada Zagreba prosječno mjesečno primi više od 100 pismovnih pošiljaka, a svega 22% poslovnih subjekata na području Zapadne Hrvatske.

Isto tako vidljivo je da više od 50% ispitanih poslovnih subjekata u grupi djelatnosti Trgovina prosječno mjesečno primi više od 100 pismovnih pošiljaka, a svega 25% poslovnih subjekata u grupi djelatnosti Ugostiteljstvo.

Uspoređujući broj pismovnih pošiljaka koji prosječno mjesečno prime poslovni subjekti s brojem koji prime građani, vidljivo je da poslovni subjekti, osim što neusporedivo više šalju pismovne pošiljke, značajno ih više i primaju.

17. KOLIKO PAKETA PROSJEČNO MJESEČNO PRIMI VAŠ POSLOVNI SUBJEKT?

Odgovor	Broj
a) više od 50	29
b) 10 - 50	50
c) 5 - 10	71
d) 1 - 5	266
e) ni jedan	84
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 53,2 % prosječno mjesečno primi 1-5 paketa, 16,8% uopće *ne prima* pakete, 14,2% ispitanih primi 5-10 paketa, 10% primi 10-50 paketa, a 5,8% ispitanih poslovnih subjekata prosječno mjesečno primi *više od 50* paketa.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da postoje određene razlike između pojedinih kategorija, kao i značajnija odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim kriterijima.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata, koji prosječno mjesečno primi **više od 50** paketa, na području je Grada Zagreba te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše do 1.000 kuna, gdje samo jedan od 154 ispitana poslovna subjekta prosječno mjesečno primi više od 10 paketa.

Najveći broj poslovnih subjekata koji prosječno mjesečno ne primi **ni jedan** ili **primi 1-5** paketa, na području je Zapadne Hrvatske, u grupi djelatnosti Ugostiteljstvo, među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više do 1.000 kuna i veći je među obrtnicima nego pravnim osobama, a najmanji na području Južne Hrvatske, u grupi djelatnosti Trgovina te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 50.000 kuna.

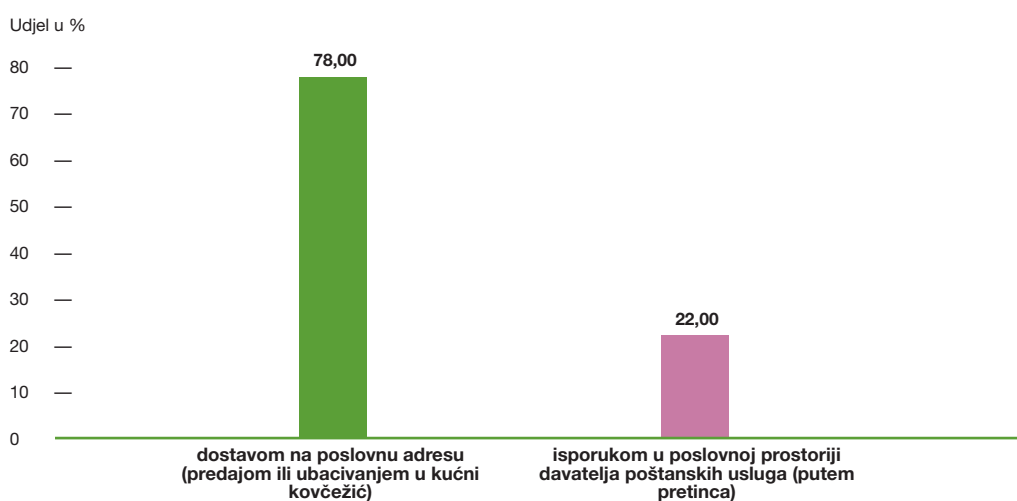
Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da najveći broj ispitanih poslovnih subjekata odnosno njih 70% prosječno mjesečno primi do 5 paketa, a svega 16% više od 10 paketa.

Uspoređujući broj paketa koji poslovni subjekti prosječno mjesečno primaju s brojem koji prosječno mjesečno šalju, putem Hrvatske pošte ili putem nekog drugog/drugih davatelja paketa, vidljivo je da oni poslovni subjekti koji šalju više paketa, značajno ih više i primaju.

Prema broju paketa koji prosječno mjesečno prime poslovni subjekti i građani vidljivo je, kao i kod pismovnih pošiljaka, da su poslovni subjekti značajno veći primatelji paketa od građana.

18. NA KOJI SE NAČIN, U PRAVILU, VAŠEM POSLOVNOM SUBJEKTU URUČUJU PISMOVNE POŠILJKE?

Odgovor	Broj
a) dostavom na poslovnu adresu (predajom ili ubacivanjem u kućni kovčežić)	390
b) isporukom u poslovnoj prostoriji davatelja poštanskih usluga (putem pretinca)	110
Ukupan broj odgovora	500



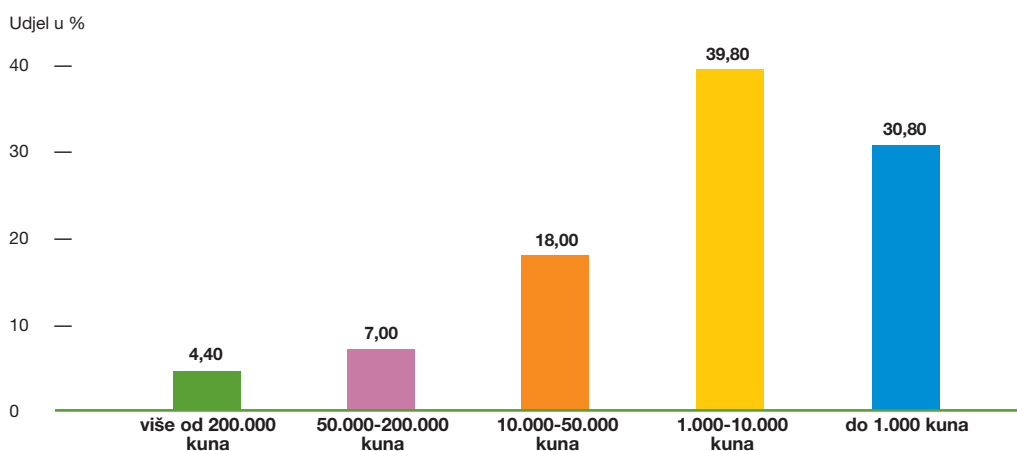
Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 78% odgovorilo je da im se pismovne pošiljke u pravilu uručuju *dostavom na poslovnu adresu (predajom ili ubacivanjem u kućni kovčežić)*, a 22% ispitanih poslovnih subjekata *isporukom u poslovnoj prostoriji davatelja poštanskih usluga (putem pretinca)*.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija unutar određenih kriterija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je, gledajući cijelo područje Republike Hrvatske, dostavljanje na poslovne adrese bitno zastupljeniji način uručivanja pismovnih pošiljaka, ali da i nezanemariv postotak poslovnih subjekata pismovne pošiljke preuzima u poslovnim prostorijama davatelja.

19. KOLIKO SU IZNOSILI UKUPNI TROŠKOVI POŠTANSKIH USLUGA VAŠEG POSLOVNOG SUBJEKTA U 2008. GODINI?

Odgovor	Broj
a) više od 200.000 kuna	22
b) 50.000 – 200.000 kuna	35
c) 10.000 – 50.000 kuna	90
d) 1.000 – 10.000 kuna	199
e) do 1.000 kuna	154
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 39,8% je, na poštanske usluge u 2008. godini, potrošilo *1.000-10.000 kuna*, 30,8% je potrošilo *do 1.000 kuna*, 18% ispitanih je potrošilo *10.000-50.000 kuna*, 7% je potrošilo *50.000-200.000 kuna*, a 4,4% ispitanih poslovnih subjekata je, na poštanske usluge u 2008. godini, potrošilo *više od 200.000 kuna*.

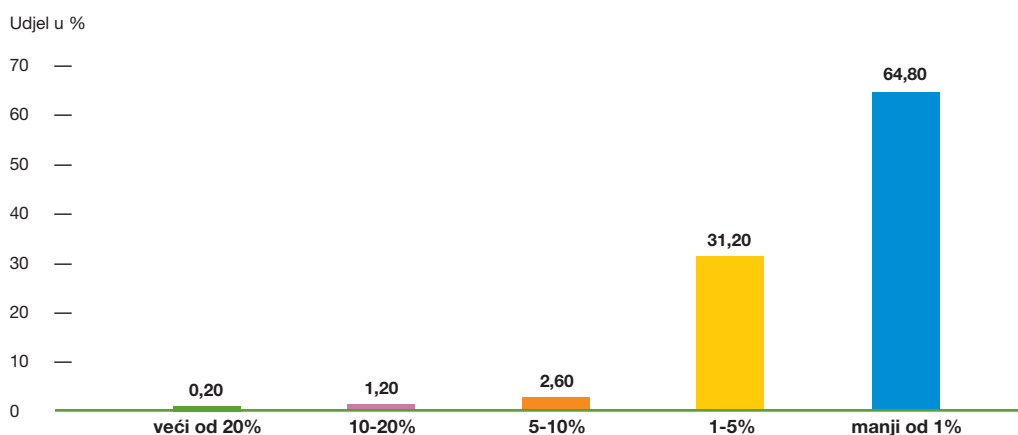
Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da postoje određene razlike između pojedinih kategorija, kao i značajnija odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema kriterijima područja i vrste poslovnog subjekta.

Među poslovnim subjektima koji su odgovorili da su u 2008. godini na poštanske usluge potrošili **više od 200.000 kuna** uvjerljivo najviše, odnosno 64%, ima sjedište na području Grada Zagreba. Najveći broj poslovnih subjekata koji je u 2008. godini na poštanske usluge potrošio **do 1.000 kuna** je na području Središnje i sjeverne Hrvatske i značajno je više obrtnika nego pravnih osoba.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da su za više od 70% ispitanih poslovnih subjekata troškovi poštanskih usluga u 2008. godini iznosili do 10.000 kuna. Za približno 5% ispitanih troškovi poštanskih usluga bili su veći od 200.000 kuna, a među njima nije bilo ni jednog obrtnika.

20. KOLIKI JE UDJEL TROŠKOVA POŠTANSKIH USLUGA U STRUKTURI UKUPNIH TROŠKOVA VAŠEG POSLOVNOG SUBJEKTA U 2008. GODINI?

Odgovor	Broj
a) veći od 20%	1
b) 10 – 20%	6
c) 5 – 10%	13
d) 1 – 5%	156
e) manji od 1%	324
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 64,8% odgovorilo je da im je udjel troškova poštanskih usluga u strukturi ukupnih troškova u 2008. godini *manji od 1%*, 31,2% ima udjel 1-5%, 2,6% ispitanih ima udjel 5-10%, 1,2% ima udjel 10-20%, a 0,2% ispitanih poslovnih subjekata odgovorilo je da im je udjel troškova poštanskih usluga u strukturi ukupnih troškova u 2008. godini *veći od 20%*.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija troškova za poštanske usluge.

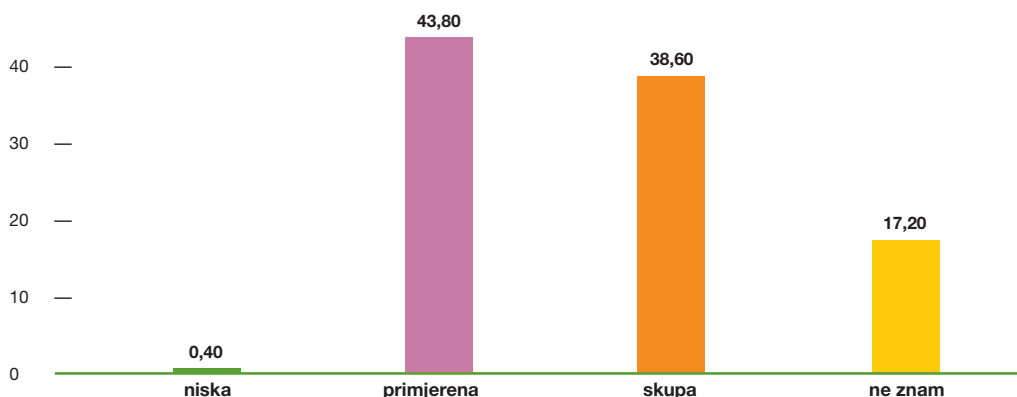
Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je za 96% ispitanih poslovnih subjekata udjel troškovi poštanskih usluga u strukturi ukupnih troškova u 2008. godini manji od 5% što znači da troškovi poštanskih usluga ne sudjeluju značajno u ukupnim troškovima.

Od svih ispitanih poslovnih subjekata samo je jedan, čiji su troškovi za poštanske usluge bili veći od 200.000 kuna, odgovorio da mu je udjel troškova poštanskih usluga, u strukturi ukupnih troškova u 2008. godini, bio veći od 20%.

21. CIJENA ZA OBIČNO PISMO MASE DO 50 GRAMA U UNUTARNJEM PROMETU, KOJU NAPLAĆUJE HP-HRVATSKA POŠTA D.D., ZA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT JE?

Odgovor	Broj
a) niska	2
b) primjerena	219
c) skupa	193
d) ne znam	86
Ukupan broj odgovora	500

Udjel u %



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 43,8 % smatra da je cijena za obično pismo mase do 50 grama u unutarnjem prometu, koju naplaćuje Hrvatska pošta, *primjerena*, 38,6% smatra da je cijena *skupa*, 17,2% ponudilo je odgovor *ne znam*, a 0,4% ispitanih poslovnih subjekata smatra da je cijena za obično pismo mase do 50 grama u unutarnjem prometu, koju naplaćuje Hrvatska pošta, *niska*.

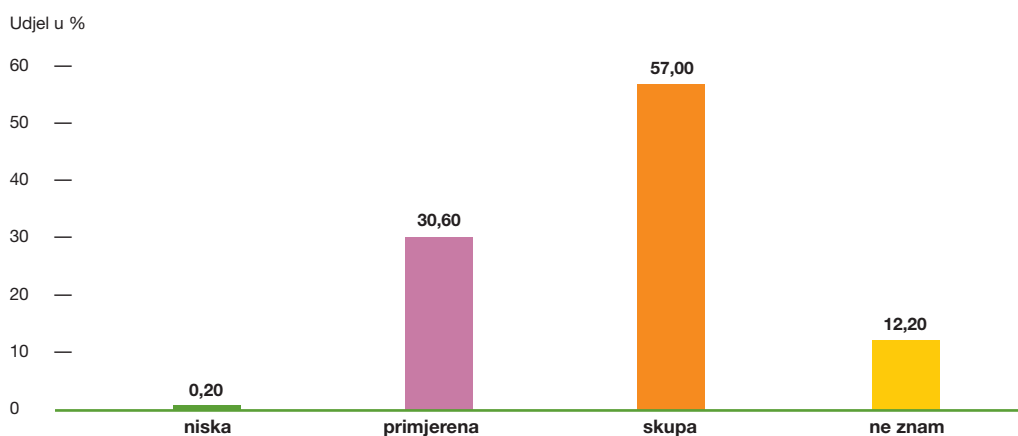
Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija troškova za poštanske usluge.

Da je cijena za obično pismo mase do 50 grama u unutarnjem prometu, koju naplaćuje Hrvatska pošta, **primjerena**, smatra više od 50% poslovnih subjekata koji godišnje troše manje od 1.000 kuna, a približno 23% poslovnih subjekata koji godišnje troše više od 200.000 kuna. Isto tako, cijenu za rečenu uslugu smatra **skupom** približno 77% poslovnih subjekata koji godišnje troše više od 200.000 kuna, a 27% poslovnih subjekata koji godišnje troše manje od 1.000 kuna.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je cijena za obično pismo mase do 50 grama u unutarnjem prometu, koju naplaćuje Hrvatska pošta, nešto većem broju ispitanih poslovnih subjekata primjerena, a ne skupa. Nezanemariv je broj i onih koji su ponudili odgovor ne znam, gdje prevladavaju subjekti koji manje troše, a takav odgovor nije ponudio ni jedan poslovni subjekt koji na poštanske usluge godišnje troši više od 200.000 kuna.

22. CIJENA ZA PREPORUČENO PISMO MASE DO 50 GRAMA U UNUTARNJEM PROMETU, KOJU NAPLAĆUJE HP-HRVATSKA POŠTA D.D., ZA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT JE?

Odgovor	Broj
a) niska	1
b) primjerena	153
c) skupa	285
d) ne znam	61
Ukupan broj odgovora	500



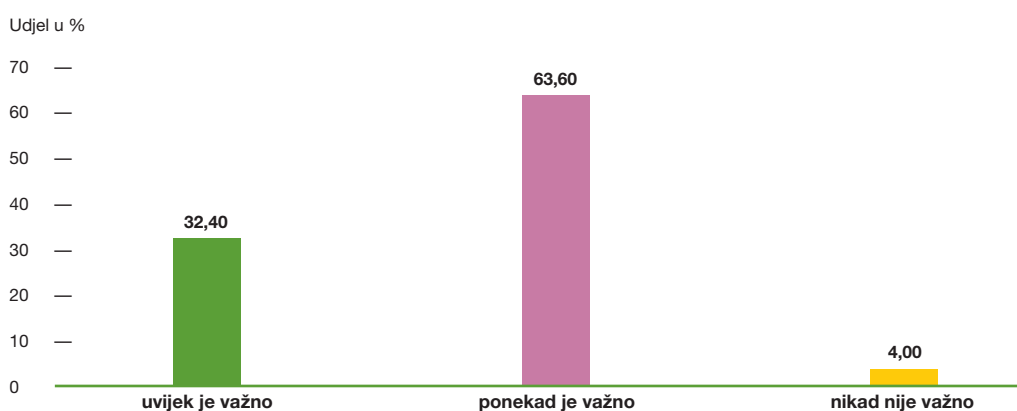
Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 57% smatra da je cijena za preporučeno pismo mase do 50 grama u unutarnjem prometu, koju naplaćuje Hrvatska pošta, *skupa*, 30,6% smatra da je cijena *primjerena*, 12,2% ponudilo je odgovor *ne znam*, a 0,2% ispitanih poslovnih subjekata smatra da je cijena za preporučeno pismo mase do 50 grama u unutarnjem prometu, koju naplaćuje Hrvatska pošta, *niska*.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija unutar određenih kriterija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je cijena za preporučeno pismo mase do 50 grama u unutarnjem prometu, koju naplaćuje Hrvatska pošta, skupa najvećem broju ispitanih poslovnih subjekata. Za razliku od mišljenja o cijeni običnog pisma, gdje gotovo polovica ispitanih poslovnih subjekata misli da je cijena primjerena, za preporučeno pismo to misli tek nešto manje od trećine ispitanih. Nezanemariv je broj i onih poslovnih subjekata koji nemaju stav o cijeni, gdje prevladavaju oni koji manje troše, a kao i kod mišljenja o cijeni običnog pisma, takav odgovor nije ponudio ni jedan poslovni subjekt koji na poštanske usluge godišnje troši više od 200.000 kuna. Gledajući obje usluge, broj odgovora da je cijena niska, statistički je zanemariv.

23. KOLIKO JE ZA POSLOVANJE VAŠEG POSLOVNOG SUBJEKTA VAŽNO DA SE PISMOVNA POŠILJKA KOJU ŠALJETE U UNUTARNJEM PROMETU, URUČI U ROKU OD JEDNOG DANA?

Odgovor	Broj
a) uvijek je važno	162
b) ponekad je važno	318
c) nikad nije važno	20
Ukupan broj odgovora	500



Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata njih 63,6% odgovorilo je da im je *ponekad važno* da se pismovna pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana, 32,4% da im to *uvijek važno*, a 4% ispitanih poslovnih subjekata da im *nikad nije važno* da se pismovna pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje gotovo nikakve razlike između pojedinih kategorija unutar određenih kriterija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

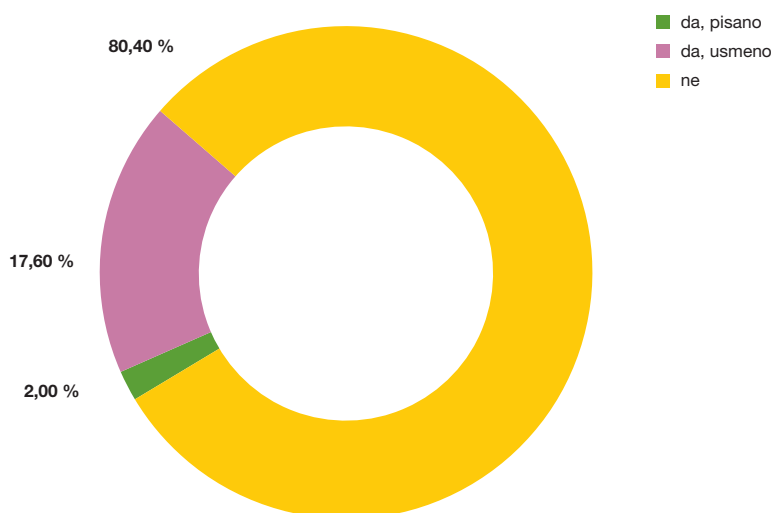
Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je samo trećini ispitanih uvijek važno da se pismovne pošiljke uruče u roku jednog dana, odnosno da najvećem dijelu ispitanih, za poslovanje njihovog poslovnog subjekta, nije najvažnije da se pismovne pošiljke uručuju u roku od jednog dana.

Uspoređujući odgovore koje su na ovo pitanje dali poslovni subjekti i građani vidljivo je da za samo 4% poslovnih subjekata, za razliku od 26% građana, nikad nije važno da se pismovne pošiljke uruče u roku jednog dana.

Poslovni subjekti su, kao i građani, u najvećem postotku odgovarali da im je ponekad važno da se pismovna pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana. Od onih kojima je uvijek važno da se pismovne pošiljke uruče u roku jednog dana, veći je postotak poslovnih subjekata, u odnosu na građane.

24. JE LI VAŠ POSLOVNI SUBJEKT U ZADNJIH GODINU DANA PODNIJO BILO KAKVU PRITUŽBU ILI PRIGOVOR NA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA?

Odgovor	Broj
a) da, pisano	10
b) da, usmeno	88
c) ne	402
Ukupan broj odgovora	500



Na pitanje jesu li u zadnjih godinu dana podnijeli bilo kakvu pritužbu ili prigovor na obavljanje poštanskih usluga 80,4% ispitanih poslovnih subjekata odgovorilo je *negativno*, a 19,6% ispitanih poslovnih subjekata *pozitivno*. Od toga je 17,6% ispitanih poslovnih subjekata pritužbu ili prigovor podnijelo *usmeno*, a 2% *pisano*.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da postoje određene razlike između pojedinih kategorija, kao i značajnija odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema kriterijima područja i troškova za poštanske usluge.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata koji su u zadnjih godinu dana **podnijeli pritužbu ili prigovor** na obavljanje poštanskih usluga je na području Južne Hrvatske i među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna, a najmanji na području Istočne Hrvatske i među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše do 1.000 kuna. S porastom iznosa troškova koji poslovni subjekti troše za poštanske usluge raste i postotak poslovnih subjekata koji su podnijeli pritužbi ili prigovor na obavljanje poštanskih usluga.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je, u zadnjih godinu dana, relativno mali broj ispitanih poslovnih subjekata podnio pritužbu ili prigovor na obavljanje poštanskih usluga te da se pritužbe, odnosno prigovori, značajno više podnose usmeno nego pisano. Od ukupnog broja podnesenih pritužbi ili prigovora na području Južne Hrvatske približno jedna petina podnesena je pisano za razliku od podnesenih na

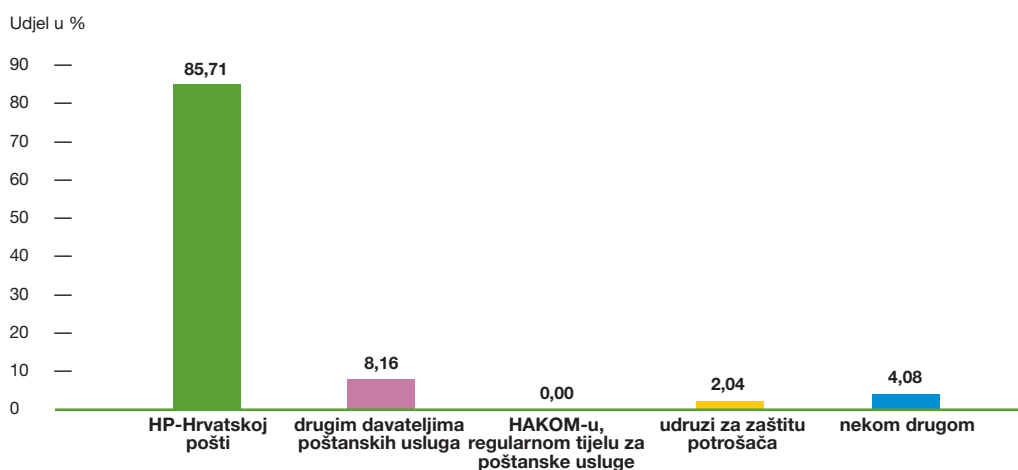
području Središnje i sjeverne te Istočne Hrvatske gdje nije bila ni jedna pisana pritužba ili prigovor.

Uspoređujući odgovore koje su na ovo pitanje dali poslovni subjekti i građani, vidljivo je da je pritužbu ili prigovor podnijelo manje od 8% građana za razliku od gotovo 20% poslovnih subjekata.

Od ispitanika obiju skupina, koji su podnijeli pritužbu ili prigovor, uočljivo je da su građani u većem postotku nego poslovni subjekti upotrebljavali pisani oblik.

25. KOME SU PRITUŽBA ILI PRIGOVOR PODNESENI?

Odgovor	Broj
a) HP-Hrvatskoj pošti d.d.	84
b) drugim davateljima poštanskih usluga	8
c) HAKOM-u, regulatornom tijelu za poštanske usluge	0
d) udruzi za zaštitu potrošača	2
e) nekom drugom	4
Ukupan broj odgovora	98



Od ispitanih poslovnih subjekata, koji su podnijeli pritužbu ili prigovor, njih 85,7% pritužbu ili prigovor podnijelo je *Hrvatskoj pošti*, 8,2% *drugim davateljima poštanskih usluga*, 4,1% ispitanih *nekom drugom*, 2% *udruzi za zaštitu potrošača*, a *HAKOM-u (regulatornom tijelu za poštanske usluge)* nije podnesena niti jedna pritužba ili prigovor.

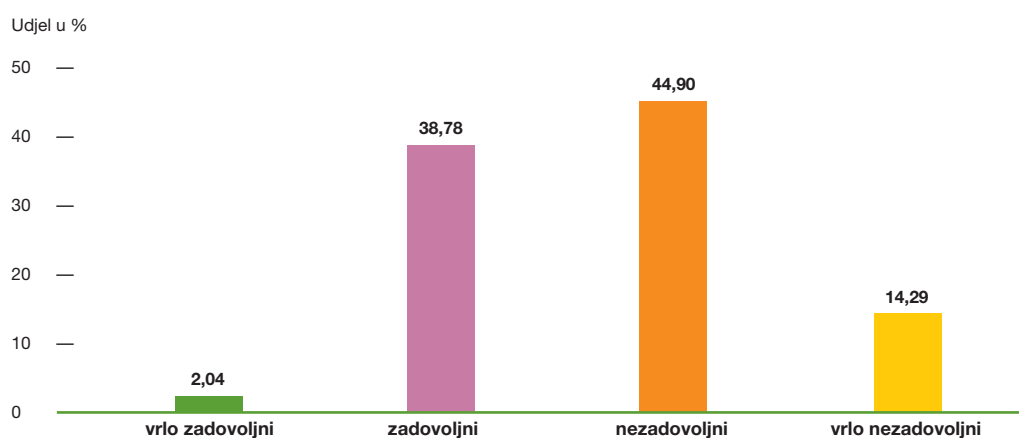
Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija, kao ni značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku za one poslovne subjekte koji su pritužbu ili prigovor podnijeli **Hrvatskoj pošti**, a da postoje određene razlike i odstupanja za ostale ponuđene odgovore.

Najveći broj pritužbi ili prigovora **drugim davateljima poštanskih usluga** podnijeli su poslovni subjekti na području Istočne Hrvatske te u grupi djelatnosti Industrija, a najmanje odnosno ni jednu na području Zapadne Hrvatske te u grupi djelatnosti Trgovina. Pritužbu ili prigovor **Udruzi za zaštitu potrošača** podnijeli su samo poslovni subjekti na području Zapadne Hrvatske, koji su se i u najvećem postotku žalili nekom drugom.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da su poslovni subjekti, u gotovo identičnom postotku kao i građani, uvjerljivo najveći broj pritužbi ili prigovora podnijeli Hrvatskoj pošti, što je i razumljivo jer uvjerljivo najveći broj poslovnih subjekata i najviše koristi usluge Hrvatske pošte. Osim relativno malog broja pritužbi podnesenih drugim davateljima poštanskih usluga, udruzi za zaštitu potrošača ili nekom drugom, ni jedna pritužba ili prigovor nisu upućeni HAKOM-u.

26. KAKO STE BILI ZADOVOLJNI S RJEŠAVANJEM PRITUŽBE ILI PRIGOVORA?

Odgovor	Broj
a) vrlo zadovoljni	2
b) zadovoljni	38
c) nezadovoljni	44
d) vrlo nezadovoljni	14
Ukupan broj odgovora	98



Od ispitanih poslovnih subjekata, koji su podnijeli pritužbu ili prigovor, njih 44,9% bilo je *nezadovoljno* s rješavanjem pritužbe ili prigovora, 38,8% bilo je *zadovoljno*, 14,3% bilo je *vrlo nezadovoljno*, a 2% ispitanih poslovnih subjekata bilo je *vrlo zadovoljno* rješavanjem pritužbe ili prigovora.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da postoje značajne razlike između pojedinih kategorija, kao i značajnija odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim kriterijima.

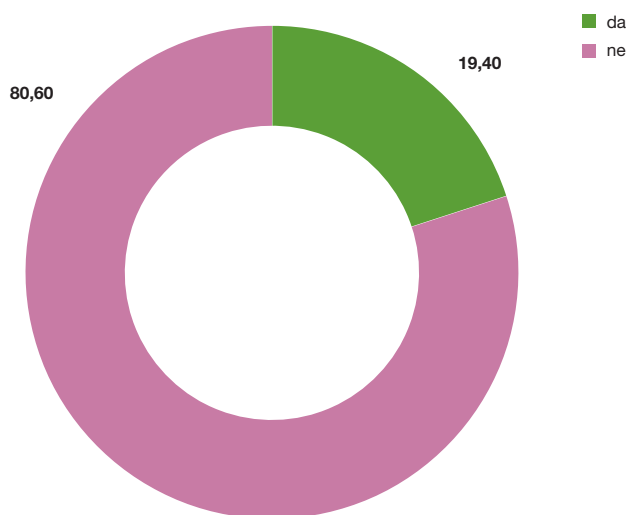
Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata koji su bili **nezadovoljni** s rješavanjem pritužbe ili prigovora (uzete su u obzir kategorije *vrlo nezadovoljan* i *nezadovoljan*), na području je Zapadne Hrvatske, u grupi djelatnosti Ugostiteljstvo, među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše do 1.000 kuna te više obrtnici nego pravne osobe.

Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata koji su bili **zadovoljni** rješavanjem pritužbe ili prigovora (uzete su u obzir kategorije *vrlo zadovoljan* i *zadovoljan*), na području je Grada Zagreba, u grupi djelatnosti Ostalo te među poslovnim subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je, gledajući sveukupno podnesene pritužbe ili prigovore, da je većina poslovnih subjekata nezadovoljna njihovim rješavanjem. Poslovni subjekti koji najmanje troše na poštanske usluge, uvjerljivo su manje zadovoljni rješavanjem pritužbi ili prigovora od onih koji troše najviše. Tako među onima koji troše do 50.000 kuna nema ni jednog koji je vrlo zadovoljan, a isto tako među onima koji troše preko 200.000 kuna nema ni jednoga koji je vrlo nezadovoljan s rješavanjem pritužbi ili prigovora.

27. JESTE LI U VAŠEM POSLOVNOM SUBJEKTU UPOZNATI S POJMOM I OPSEGOM UNIVERZALNIH POŠTANSKIH USLUGA?

Odgovor	Broj
a) da	97
b) ne	403
Ukupan broj odgovora	500



Na pitanje jesu li upoznati s pojmom i opsegom univerzalnih poštanskih usluga, 80,6% ispitanih poslovnih subjekata odgovorilo je *negativno*, a 19,4% ispitanih poslovnih subjekata *pozitivno*.

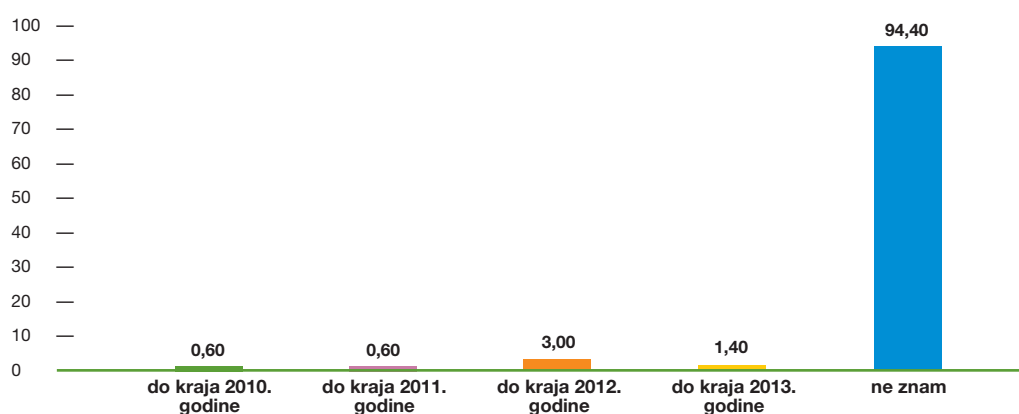
Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje značajne razlike između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, osim za kategorije unutar kriterija troškova za poštanske usluge gdje s porastom iznosa troškova, koji poslovni subjekti troše za poštanske usluge, raste i postotak poslovnih subjekata koji su odgovorili da su upoznati s pojmom i opsegom univerzalnih poštanskih usluga.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da uvjerljivo veći postotak ispitanih poslovnih subjekata, kao i slučaju građana, nije upoznat s pojmom i opsegom univerzalnih poštanskih usluga, dostupnih svim korisnicima na području cijele Republike Hrvatske po pristupačnim cijenama i pod jednakim uvjetima. S obzirom da ispitanim poslovnim subjektima nije postavljano dodatno (pod)pitanje znaju li koje sve usluge obuhvaćaju i što ih osobito određuje, moguće je, uspoređujući s prvim dijelom istraživanja, da je postotak onih koji nisu u potpunosti upoznati s pojmom i opsegom još i veći.

28. JESTE LI U VAŠEM POSLOVNOM SUBJEKTU UPOZNATI S DATUMOM DO KOJEG, U REPUBLICI HRVATSKOJ, JAVNI OPERATOR – HP-HRVATSKA POŠTA D.D. IMA ISKLJUČIVO PRAVO OBAVLJANJA REZERVIRANIH USLUGA, TEMELJEM VAŽEĆEG ZAKONA O POŠTANSKIM USLUGAMA („NARODNE NOVINE“, BROJ 88/09)?

Odgovor	Broj
a) do kraja 2010. godine	3
b) do kraja 2011. godine	3
c) do kraja 2012. godine	15
d) do kraja 2013. godine	7
e) ne znam	472
Ukupan broj odgovora	500

Udjel u %



Na pitanje jesu li upoznati s datumom do kojeg, u Republici Hrvatskoj, javni operator – HP-Hrvatska pošta ima isključivo pravo obavljanja rezerviranih usluga, 94,4% ispitanih poslovnih subjekata odgovorilo je *ne znam*, 3% *do kraja 2012. godine*, 1,4% ispitanih *do kraja 2013. godine*, a po 0,6% ispitanih poslovnih subjekata odgovorilo je da javni operator – HP-Hrvatska pošta ima isključivo pravo obavljanja rezerviranih usluga *do kraja 2010. godine* i *do kraja 2011. godine*.

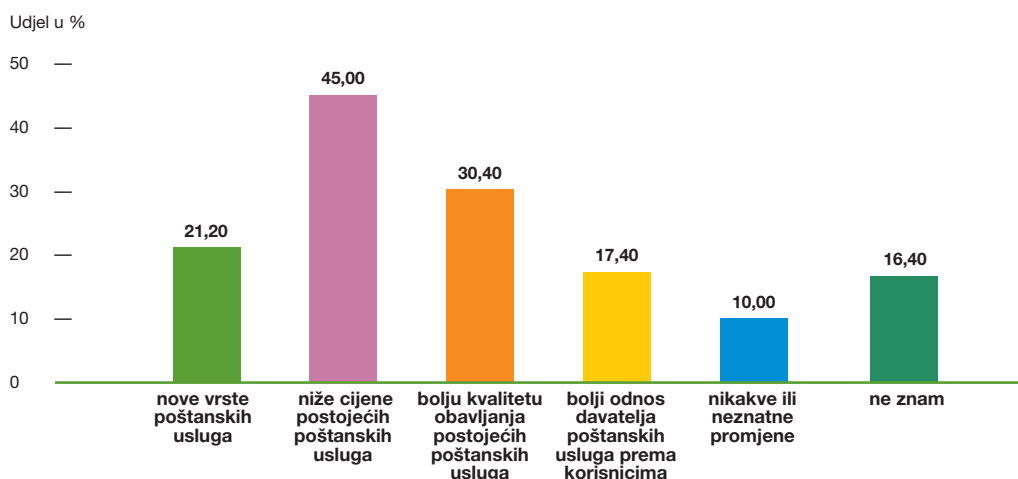
Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje gotovo nikakve razlike između pojedinih kategorija unutar određenih kriterija niti značajnija odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je svega 3% ispitanih točno odgovorilo da javni operator – Hrvatska pošta ima isključivo pravo obavljanja rezerviranih usluga u Republici Hrvatskoj do kraja 2012. godine. Uz uvjerljivo najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata koji su odgovorili da ne znaju, jedan dio ispitanika je ponudio pogrešan datum. Najveći postotak ispitanih poslovnih subjekata koji znaju za datum potpunog otvaranja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj među poslovnim je subjektima koji na poštanske usluge godišnje troše više od 200.000 kuna.

29. ŠTO ĆE PRIMARNO, S GLEDIŠTA VAŠEG POSLOVNOG SUBJEKTA, DONIJETI POTPUNO OTVARANJE TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA?

Odgovor	Broj
a) nove vrste poštanskih usluga	106
b) niže cijene postojećih poštanskih usluga	225
c) bolju kvalitetu obavljanja postojećih poštanskih usluga	152
d) bolji odnos davatelja poštanskih usluga prema korisnicima	87
e) nikakve ili neznatne promjene	50
f) ne znam	82
Ukupan broj odgovora	702

* Na ovom pitanju ispitani poslovni subjekti su mogli izabrati veći broj ponuđenih odgovora (najviše do tri odgovora). Neki ispitani poslovni subjekti izabrali su tri ponuđena odgovora, neki dva, a neki ispitani poslovni subjekti jedan odgovor. Stoga je ukupan broj odgovora 702.



* Kako bi dobili postotak o mišljenju ispitanih poslovnih subjekata što će primarno, s gledišta njihovog poslovnog subjekta, donijeti potpuno otvaranje tržišta poštanskih usluga, zbroj svakog odgovora na pitanje smo dijelili s ukupnim brojem ispitanih poslovnih subjekata, a ne ukupnim brojem odgovora. Iz tog razloga zbroj udjela nije 100%.

Od ukupnog broja ispitanih poslovnih subjekata (uzimajući u obzir ukupan broj od 702 ponuđena odgovora) na pitanje što će primarno donijeti potpuno otvaranje tržišta poštanskih usluga, njih 45% je odgovorilo *niže cijene postojećih poštanskih usluga*, 30,4% *bolju kvalitetu obavljanja postojećih poštanskih usluga*, 21,2% ispitanih *nove vrste poštanskih usluga*, 17,4% *bolji odnos davatelja poštanskih usluga prema korisnicima*, 16,4% odgovorilo je *ne znam*, a 10% ispitanih poslovnih subjekata odgovorilo je da potpuno otvaranje tržišta poštanskih usluga neće donijeti *nikakve ili će donijeti neznatne promjene*.

Iz analize dobivenih rezultata vidljivo je da ne postoje gotovo nikakve razlike između pojedinih kategorija unutar određenih kriterija niti značajnija odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Vidljivo je da su odgovori značajno raspršeni te da nema izrazito prevladavajućeg mišljenja o tome što će primarno donijeti potpuno otvaranje tržišta poštanskih usluga. Ako pretpostavimo da ponuđeni odgovori, na jedan način, predstavljaju očekivanja i želje poslovnih subjekata, onda se može reći da su niže cijene i bolja kvaliteta obavljanja postojećih poštanskih usluga od primarnog značaja za najveći broj poslovnih subjekata.

Uzme li se u obzir veći broj odgovora pojedinih poslovnih subjekata te da je svega 10% ispitanih odgovorilo da ne očekuje nikakve ili neznatne promjene, može se zaključiti da poslovni subjekti u znatnoj mjeri očekuju promjene koje će se dogoditi s otvaranjem tržišta.

30. VAŠ KOMENTAR ILI PITANJE?

U posljednjem pitanju u Upitniku data je mogućnost poslovnim subjektima da postave pitanje i/ili daju svoj komentar vezano uz bilo koji dio područja istraživanja. Gotovo stotinjak ispitanih poslovnih subjekata iznijelo je komentare, primjedbe i pitanja, što je znakovit pokazatelj zainteresiranosti za tematiku te aktivnog sudjelovanja u ispunjavanju Upitnika. Od ispitanih poslovnih subjekata koji su iznijeli svoj komentar ili postavili pitanje, najveći dio se odnosio na rad i poslovanje Hrvatske pošte, a manji dio na poslovanje drugih davatelja usluga te ostalih institucija.

Primjedbe poslovnih subjekata vezane uz područje istraživanja odnosile su se najviše na:

- **cijene usluga** (visoke cijene usluga, neprilagođenost cijena stanju u gospodarstvu, neprilagođena cjenovna politika vezana uz popuste na količinu i načine otpreme i slične)
- **radno vrijeme poštanskih ureda** (neprilagođeno radno vrijeme poštanskih ureda potrebama poslovnih subjekata, poštanski uredi ne rade subotom, prekratko radno vrijeme pojedinih ureda i slične)
- **rad šalterskih radnika** (neljubazan odnos prema korisnicima, sporo obavljanje usluga, neinformiranost i nezainteresiranost i slične)
- **obavljanje dostave** (nedostavljanje paketa na poslovne adrese, ostavljanje pošiljaka na krivoj adresi, nepoštivanje rokova uručenja, žurne pošiljke se ne dostavljaju žurno, zapostavljenost otoka u redovnoj dostavi pošiljaka i slične)
- **druge različite primjedbe** (kašnjenje pošiljaka, gubitak pošiljaka bez objašnjenja o tome tko je odgovoran za gubitak i gdje se pošiljka izgubila, otvaranje pošiljaka, nefleksibilnost u pogledu dimenzija paketa, nemogućnost obavljanja pojedinih usluga po zahtjevu korisnika, nedostupnost kontakt službe, nejednako postupanje s malim poslovnim subjektima u odnosu na velike, naplata doplatnih maraka bi trebala biti dobrovoljna, a ne obvezna i slične).

Iznesene primjedbe poslovnih subjekata bile su vrlo slične primjedbama koje su iznijeli i građani u prvoj fazi istraživanja.

Uz primjedbe, jedan dio komentara su bile i pohvale na rad davatelja poštanskih usluga ili njihovih radnika te pohvale za provođenje ovakve vrste istraživanja.

3.2. ZBIRNI PRIKAZ REZULTATA ISTRAŽIVANJA PREMA POSEBNOSTIMA KATEGORIJA ODABRANIH KRITERIJA

Na kraju ovog dijela poglavlja zbirno su prikazani rezultati istraživanja prema posebnostima, koje su dobivene analizom i usporedbom kategorija unutar odabranih kriterija. Značajnija odstupanja između određenih kategorija bila su prema kriteriju troškova za poštanske usluge i kriteriju područja, nešto manja prema kriteriju vrste poslovnog subjekta, a najmanja prema kriteriju djelatnosti. Za određene kategorije izdvojili smo odgovore gdje postoje odstupanja u odnosu na druge kategorije i na prosječne vrijednosti čitavog uzorka.

3.2.1. Područje

3.2.1.1. Grad Zagreb

Za ispitane poslovne subjekte na području Grada Zagreba karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanih poslovnih subjekata iz ostalih područja:

- šalju svakodnevno ili više puta tjedno poštanske pošiljke
- šalju poštanske pošiljke korištenjem usluge preuzimanja pošiljaka u njihovom ili nekom trećem prostoru
- znaju za druge davatelje, osim Hrvatske pošte
- koriste isključivo druge davatelje za slanje paketa
- kontaktirani su od davatelja poštanskih usluga koji su im nudili svoje usluge
- šalju najveći broj pismovnih pošiljaka i paketa i putem Hrvatske pošte i putem drugih davatelja
- šalju poštanske pošiljke u inozemstvo
- primaju najveći broj pismovnih pošiljaka i paketa
- troše značajnije na poštanske usluge
- upoznati su s pojmom i opsegom univerzalnih poštanskih usluga
- očekuju promjene koje će donijeti potpuno otvaranje tržišta poštanskih usluga

Za ispitane poslovne subjekte na području Grada Zagreba karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanih poslovnih subjekata iz ostalih područja:

- koriste isključivo Hrvatsku poštu za slanje pismovnih pošiljaka i paketa
- nezadovoljniji su s rješavanjem podnesenih prigovora ili pritužbi

3.2.1.2. Istočna Hrvatska

Za ispitane poslovne subjekte na području Istočne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanih poslovnih subjekata iz ostalih područja:

- koriste isključivo Hrvatsku poštu za slanje pismovnih pošiljaka
- ne koriste uslugu slanja paketa
- ni u kojem slučaju ne bi koristili druge davatelje osim Hrvatske pošte
- šalju najmanji broj pismovnih pošiljaka i putem Hrvatske pošte i putem drugih davatelja

- cijenu običnog i preporučenog pisma koju naplaćuje Hrvatska pošta, smatraju skupom
- podnose pritužbe ili prigovore drugim davateljima poštanskih usluga

Za ispitane poslovne subjekte na području Istočne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanih poslovnih subjekata iz ostalih područja:

- šalju svakodnevno ili više puta tjedno poštanske pošiljke
- kontaktirani su od davatelja poštanskih usluga koji su im nudili svoje usluge
- šalju poštanske pošiljke u inozemstvo
- podnose pritužbe ili prigovore na obavljanje poštanskih usluga
- upoznati su s pojmom i opsegom univerzalnih poštanskih usluga
- očekuju promjene koje će donijeti potpuno otvaranje tržišta poštanskih usluga

3.2.1.3. Južna Hrvatska

Za ispitane poslovne subjekte na području Južne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanih poslovnih subjekata iz ostalih područja:

- koriste i Hrvatsku poštu i druge davatelje za slanje paketa
- nezadovoljni su dostupnošću i radnim vremenom davatelja kojeg najviše koriste
- pošiljke im se uručuju isporukom u poslovnim prostorijama davatelja usluga
- podnose pritužbe ili prigovore na obavljanje poštanskih usluga

3.2.1.4. Središnja i sjeverna Hrvatska

Za ispitane poslovne subjekte na području Središnje i sjeverne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanih poslovnih subjekata iz ostalih područja:

- obavljaju usluge slanja poštanskih pošiljaka putem Hrvatske pošte
- uvijek im je važno da se pismovne pošiljke uruče u roku jednog dana

Za ispitane poslovne subjekte na području Središnje i sjeverne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanih poslovnih subjekata iz ostalih područja:

- znaju za druge davatelje, osim Hrvatske pošte
- koriste isključivo druge davatelje za slanje paketa
- šalju najčešće poštanske pošiljke u inozemstvo
- primaju najveći broj paketa

3.2.1.5. Zapadna Hrvatska

Za ispitane poslovne subjekte na području Zapadne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanih poslovnih subjekata iz ostalih područja:

- šalju poštanske pošiljke predajom u poslovnim prostorijama davatelja usluga
- koriste isključivo Hrvatsku poštu za slanje paketa
- nezadovoljni su cijenom poštanske usluge koju najčešće koriste
- nezadovoljni su uručenjem u propisanim i ugovorenim rokovima davatelja kojeg najviše koriste
- šalju najmanji broj paketa putem drugih davatelja
- smanjili su broj poslanih pošiljaka u 2009. u odnosu na 2008. godinu
- smatraju cijenu preporučene pisma primjerenom
- podnose pritužbe ili prigovore udruzi za zaštitu potrošača i nekom drugom
- nezadovoljniji su s rješavanjem podnesenih prigovora ili pritužbi

Za ispitane poslovne subjekte na području Zapadne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanih poslovnih subjekata iz ostalih područja:

- zamijenili su slanje pismovnih pošiljaka nekim drugim načinima komuniciranja
- primaju najveći broj pismovnih pošiljaka

3.2.2. Grupa djelatnosti

Prema ovom kriteriju općenito postoje najmanja odstupanja između pripadajućih kategorija i odstupanja tih kategorija u odnosu na prosječne vrijednosti čitavog uzorka.

U nastavku su prikazane nešto značajnije razlike za ispitane poslovne subjekte prema grupama djelatnosti.

U odnosu na ostale kategorije, u **većem** postotku, ispitani poslovni subjekti iz:

- grupe djelatnosti Trgovina šalju poštanske pošiljke svakodnevno ili više puta tjedno
- grupe djelatnosti Ostalo naveli su prihvatljiviju cijenu kao razlog zbog kojeg bi koristili druge davatelje
- grupe djelatnosti Trgovina kontaktirani su od strane davatelja poštanskih usluga
- grupe djelatnosti Trgovina šalju najveći broj paketa putem drugih davatelja
- grupe djelatnosti Trgovina primaju najveći broj pismovnih pošiljaka
- grupe djelatnosti Ugostiteljstvo imaju udjel troškova poštanskih usluga u strukturi ukupnih troškova manji od 1%
- grupe djelatnosti Ugostiteljstvo nezadovoljni su s rješavanjem pritužbi ili prigovora

U odnosu na ostale kategorije, u **manjem** postotku, ispitanici poslovnici subjekti iz:

- grupe djelatnosti Ugostiteljstvo šalju poštanske pošiljke svakodnevno ili više puta
- grupe djelatnosti Trgovina naveli su prihvatljiviju cijenu kao razlog zbog kojeg bi koristili druge davatelje
- grupe djelatnosti Ostalo kontaktirani su od strane davatelja poštanskih usluga
- grupe djelatnosti Ugostiteljstvo primaju najveći broj pismovnih pošiljaka
- grupe djelatnosti Ostalo nezadovoljni su s rješavanjem pritužbi ili prigovora
- grupe djelatnosti Trgovina imaju udjel troškova poštanskih usluga u strukturi ukupnih troškova manji od 1%

3.2.3. Troškovi za poštanske usluge

Prema kriteriju troškova za poštanske usluge odnosno iznosu koji su poslovni subjekti potrošili u 2008. godini, postoje značajne razlike između nekih kategorija u odgovorima na dio pitanja iz Upitnika. Razlike se osobito uočavaju između kategorije s najnižim troškovima (poslovni subjekti koji godišnje troše do 1.000 kuna) i one s najvišim troškovima (poslovni subjekti koji godišnje troše više od 200.000 kuna). Te su razlike, za najveći dio odgovora na pitanja, potpuno logične i očekivane.

Tako ispitanici poslovni subjekti čiji su troškovi za poštanske usluge veći od 200.000 kuna u odnosu na ispitane poslovne subjekte čiji su troškovi za poštanske usluge do 1.000 kuna u **većem** postotku:

- šalju i primaju veći broj pošiljaka
- koriste uslugu preuzimanja pošiljaka od strane davatelja u svojem prostoru
- znaju za druge davatelje poštanskih usluga putem kojih je moguće slati i primiti poštanske pošiljke
- prihvatljiviju cijenu su naveli kao razlog zbog kojeg bi koristili druge davatelje
- kontaktirani su od strane davatelja poštanskih usluga
- šalju češće pošiljke u inozemstvo
- povećali su broj poslanih poštanskih pošiljaka u 2009. u odnosu na 2008. godinu
- cijenu za obično pismo do 50 grama koju naplaćuje Hrvatska pošta smatraju skupom
- podnose pritužbe ili prigovore
- zadovoljniji su rješavanjem pritužbi ili prigovora

Između tri preostale kategorije, koje su između najniže i najviše kategorije troškova, ne postoje značajne razlike niti značajnija odstupanja tih kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku. Za dio odgovora na pojedina pitanja, s porastom iznosa troškova koji poslovni subjekti troše za poštanske usluge, proporcionalno raste, odnosno pada postotak odgovora.

3.2.4. Vrsta poslovnog subjekta

Općenito se može reći da, na razini čitavog uzorka, postoje značajnije razlike u odgovorima na dio pitanja iz Upitnika, prema kriteriju vrste poslovnog subjekta, koje su dijelom očekivane i logične.

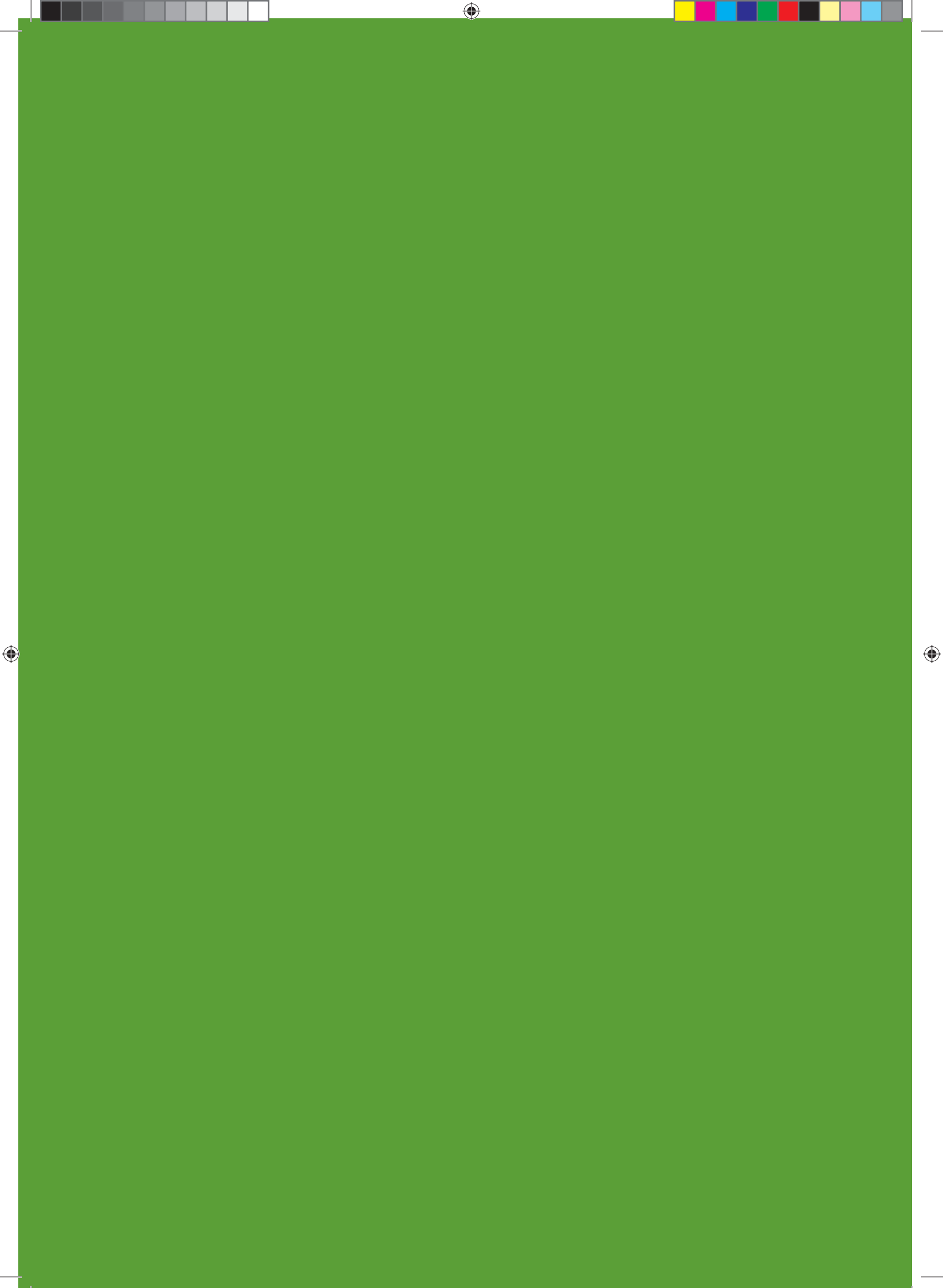
Za ispitane pravne osobe karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanih obrtnika:

- šalju svakodnevno ili više puta tjedno poštanske pošiljke
- koriste Hrvatsku poštu i druge davatelje za slanje pismovnih pošiljaka i paketa
- nezadovoljni su s cijenom za poštansku uslugu koju najviše koriste
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog jednostavnijeg i modernijeg postupka
- kontaktirani su od davatelja poštanskih usluga koji su im nudili svoje usluge
- šalju značajno veći broj pismovnih pošiljaka i paketa i putem Hrvatske pošte i drugih davatelja
- šalju češće poštanske pošiljke u inozemstvo
- primaju najveći broj pismovnih pošiljaka i paketa
- pošiljke im se uručuju isporukom u poslovnim prostorijama davatelja usluga
- troše značajno više na poštanske usluge
- smatraju cijenu običnog pisma skupom
- uvijek im je važno da se pismovna pošiljka koju šalju u unutrašnjem prometu uruči u roku jednog dana
- podnose pritužbe ili prigovore
- zadovoljniji su s rješavanjem podnesenih prigovora ili pritužbi
- upoznati su s pojmom i opsegom univerzalnih poštanskih usluga
- očekuju promjene koje će donijeti potpuno otvaranje tržišta poštanskih usluga



ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA

4



4. ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA

Nakon obrade svih dobivenih rezultata i analize brojčanih i/ili postotnih vrijednosti odgovora ispitanih poslovnih subjekata na pojedina pitanja iz Upitnika te povezanih pitanja i odgovora u cjelini, u ovom završnom dijelu publikacije izvedeni su zaključci za pojedina pitanja kao i zaključci cijelog istraživanja. Rezultati i izvedena mišljenja interpretirani su na razini čitavog osnovnog skupa, podrazumijevajući da je odabrani uzorak reprezentativan i da odražava objektivnu sliku svih aktivnih poslovnih subjekata u Republici Hrvatskoj. Rezultati i mišljenja, za dio pitanja koja su postavljena u ovoj fazi istraživanja, uspoređivana su s rezultatima koji su dobiveni u prvoj fazi istraživanja, gdje su ciljna grupa bili građani.

Slijedom navedenog, može se reći da gotovo dvije trećine poslovnih subjekata vrlo često (svakodnevno ili više puta tjedno) šalje poštanske pošiljke, a da ih svega pet posto šalje tek nekoliko puta godišnje. Uvjerljivo najzastupljeniji način slanja poštanskih pošiljaka za poslovne subjekte, kao i za građane, predaja je pošiljaka u prostorima davatelja poštanskih usluga, a tek desetak posto poslovnih subjekata koristi uslugu preuzimanja pošiljaka od strane davatelja poštanskih usluga u njihovim ili nekim drugim dogovorenim prostorima. Poštanski sandučići se, kao i kod građana, u pravilu, nikad ili vrlo rijetko koriste za slanje pismovnih pošiljaka.

Više od dvije trećine poslovnih subjekata, za razliku od tek nešto više od polovice građana, zna da osim Hrvatske pošte postoje i drugi davatelji usluga. Za slanje pismovnih pošiljaka gotovo 80 posto poslovnih subjekata koristi isključivo Hrvatsku poštu, a za slanje paketa tek njih 40 posto. Od svih anketiranih poslovnih subjekata samo je jedan za slanje pismovnih pošiljaka koristio isključivo drugog davatelja poštanskih usluga, a za slanje paketa gotovo njih 10 posto. Nije zanemariv ni broj poslovnih subjekata koji ne koristi usluge slanja paketa putem davatelja poštanskih usluga.

Prema ocjenama za ponuđene parametre zadovoljstva vidljivo je da su poslovni subjekti, u prosjeku, zadovoljni s davateljem poštanskih usluga kojeg najviše koriste. Najveće zadovoljstvo su iskazali opsegom ponuđenih usluga, a najmanje su zadovoljni s cijenom za poštansku uslugu koju najviše koriste.

Najvažniji razlog zbog kojeg poslovni subjekti koriste ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, je jednostavniji ili moderniji postupak u obavljanju poštanskih usluga.

Nešto manje od trećine poslovnih subjekata kontaktirali su davatelji poštanskih usluga nudeći im svoje usluge.

Poslovni subjekti, kao i građani, u pravilu rijetko šalju poštanske pošiljke u inozemstvo, odnosno uvjerljivo rjeđe nego što ih šalju građanima ili drugim poslovnim subjektima u tuzemstvu.

Prema odgovorima poslovnih subjekata proizlazi da je zamjena klasičnog pismovnog dopisivanja ostalim (modernijim) načinima komuniciranja vrlo izražena, no još uvijek najveći broj poslovnih subjekata šalje približno isti ili sličan broj pošiljaka kao prethodnih godina, odnosno tek je nešto više od šest posto ispitanih navelo da im je broj poslanih pošiljaka u odnosu na prethodnu godinu značajno manji.

Najveći broj poslovnih subjekata prosječno mjesečno šalje od 10 do 100 pismovnih pošiljaka putem Hrvatske pošte, a od poslovnih subjekata koji šalju putem drugih davatelja najveći broj njih šalje od 1 do 10 pismovnih pošiljaka. Od poslovnih subjekata koji šalju pakete najveći broj je onih koji šalju od 1 do 5 paketa i putem Hrvatske pošte i putem drugih davatelja.

Poslovni subjekti, u usporedbi s građanima, osim što šalju, i primaju uvjerljivo veći broj pismovnih pošiljaka. Tako gotovo 90 posto poslovnih subjekata prima prosječno mjesečno više od 10, a trećina od njih i više od 100 pismovnih pošiljaka. Što se tiče broja primljenih paketa postoje velike razlike u odnosu na količinu primljenih pismovnih pošiljaka. Naime, više od dvije trećine poslovnih subjekata prosječno mjesečno ne primi ni jedan ili primi najviše do pet paketa. No, usporede li se ovi podatci s brojem paketa koji prosječno mjesečno prime građani, može se reći da poslovni subjekti primaju značajno veći broj paketa. Promatrajući sveukupno tržište vidljivo je da, u usporedbi s većinom zemalja članica Europske unije, i poslovni subjekti i građani u Republici Hrvatskoj primaju relativno mali broj paketa, ali i pismovnih pošiljaka.

Nešto manje od četvrtine poslovnih subjekata pismovne pošiljke preuzima u poslovnim prostorima davatelja.

Više od dvije trećine poslovnih subjekata je u 2008. godini na poštanske usluge potrošilo manje od 10.000 kuna, a tek nešto manje od pet posto potrošilo je u toj godini više od 200.000 kuna. Za uvjerljivo najveći broj poslovnih subjekata troškovi poštanskih usluga ne sudjeluju značajno u strukturi njihovih ukupnih troškova.

Cijenu običnog pisma, koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutarnjem prometu, skupom smatra nešto manje od dvije petine poslovnih subjekata, a nešto manje od tri petine ih takvo mišljenje ima za cijenu preporučenog pisma. Usporedba s mišljenjem o cijenama za obično i preporučeno pismo koje su imali građani je teško izvodiva, jer je u međuvremenu promijenjena gornja granica prve stope mase pisama s 20 na 50 grama, kao i cijene za navedene usluge.

Tek je jednoj trećini ispitanika uvijek važno da se pismovna pošiljka koju šalju u unutarnjem prometu uruči u roku od jednog dana, odnosno za dvije trećine ispitanika je to ponekad važno ili, manjem dijelu, nikad nije važno.

Poslovni subjekti, slično kao i građani, relativno rijetko podnose pritužbe ili prigovore. Kada podnose, više podnose usmeno nego pisano odnosno više koriste prigovore nego pritužbe. Prigovori se najčešće podnose Hrvatskoj pošti, a tek rijetko drugim davateljima ili institucijama. Od onih koji su podnijeli pritužbu ili prigovor, više od polovice nije bilo zadovoljno njihovim rješavanjem.

Najveći broj poslovnih subjekata, slično kao i građani, nisu upoznati s pojmom i opsegom univerzalnih poštanskih usluga i, slijedom tog zaključka, regulator će u daljnjem radu dio svojih aktivnosti usmjeriti u pravcu upoznavanja korisnika sa sadržajem i vrstama tih usluga.

S datumom potpunog otvaranja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj poznato je svega tri posto poslovnih subjekata.

Uzimajući u obzir rezultate istraživanja odnosno odgovore na pitanja, a osobito ona o ocjeni ponuđenih parametara zadovoljstva te o podnesenim pritužbama i prigovorima, može se zaključiti da su poslovni subjekti, u pravilu, zadovoljni radom davatelja poštanskih usluga kojeg najviše koriste.

Poslovni subjekti su značajno veći pošiljatelji i pismovnih pošiljaka i paketa u odnosu na građane koji su izrazito veći primatelji nego pošiljatelji. To znači da poslovne subjekte možemo smatrati više „aktivnim“ (pošiljatelji), a građane više „pasivnim“ (primatelji) korisnicima univerzalnih poštanskih usluga, odnosno da najveći broj pošiljaka ide u „smjeru“ od poslovnih subjekata prema građanima (tzv. b2c) i poslovnim subjektima (tzv. b2b), a u značajno manjem postotku od građana prema poslovnim subjektima (tzv. c2b) te od građana prema građanima (tzv. c2c).

Analizirajući rezultate obiju faza istraživanja može se zaključiti da moderna sredstva komuniciranja, kao što su usluge fiksne i mobilne telefonije te korištenje elektroničke pošte, postupno zamjenjuju poštanske usluge u poslovnom i privatnom komuniciranju. Međutim, to ne znači da se sveukupni opseg poštanskih usluga značajno smanjuje, već se mijenja svrha i smjer komunikacije. Iako se način komuniciranja mijenja, poslovnim subjektima u Republici Hrvatskoj korištenje poštanskih usluga još uvijek je važan i nezaobilazan način poslovnog komuniciranja.

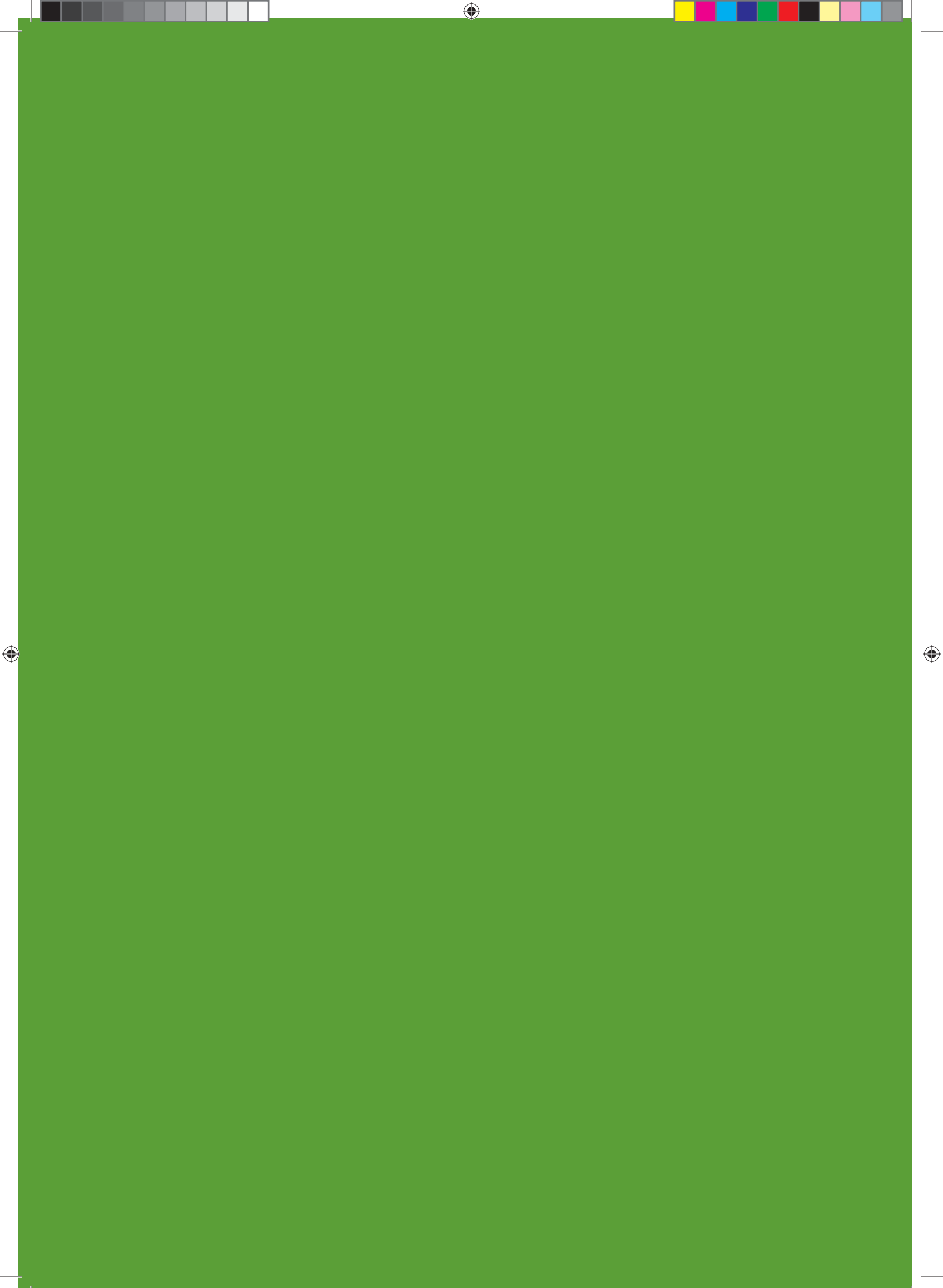
Davatelji poštanskih usluga ukoliko žele zadržati, odnosno povećati potražnju, moraju nuditi nove usluge, ali i unapređivati obavljanje postojećih vrsta poštanskih usluga. Prilagođavanje specifičnim potrebama korisnika, osobito poslovnim subjektima, kao i načinu poslovanja u tržišnom gospodarstvu, ključan je čimbenik opstanka i/ili rasta davatelja poštanskih usluga na domaćem tržištu, koje će, u skoro vrijeme, biti dijelom jedinstvenog tržišta Europske unije. Poslovne strategije i planove davatelja, a osobito javnog operatora koji ima i obvezu obavljanja univerzalnih poštanskih usluga, potrebno je temeljiti i na promjenama koje će uslijediti nakon predviđenog potpunog otvaranja tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj od 1. siječnja 2013. godine.

Prema rezultatima ovog istraživanja te prema usporednim pokazateljima na tržištu poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj i na tržištima zemalja članica Europske Unije vidljivo je da, uz odabir ispravne poslovne strategije te učinkovito reguliranje tržišta, postoji mogućnost za daljnji razvoj tržišta poštanskih usluga u Republici Hrvatskoj.



PRILOZI

5



5. PRILOZI

Prilozi ovoj publikaciji su tablice u kojima su prikazane vrijednosti (postoci) za svaki ponuđeni odgovor na pitanja iz Upitnika, na razini čitavog uzorka te prema svim kategorijama svakog od četiri osnovna kriterija.

1. KOLIKO ČESTO VAŠ POSLOVNI SUBJEKT ŠALJE POŠTANSKE POŠILJKE?

	Odgovor											
	svakodnevno		više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	151	30.2	159	31.8	64	12.8	100	20.0	26	5.2	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	svakodnevno		više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	151	30.2	159	31.8	64	12.8	100	20.0	26	5.2	500	100.0
Obrt	21	9.7	59	27.3	43	19.9	71	32.9	22	10.2	216	100
Pravni	130	45.8	100	35.2	21	7.4	29	10.2	4	1.4	284	100

Područje	Odgovor											
	svakodnevno		više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	151	30.2	159	31.8	64	12.8	100	20.0	26	5.2	500	100.0
Grad Zagreb	58	43.3	46	34.3	13	9.7	12	9.0	5	3.7	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	20	20.6	37	38.1	13	13.4	21	21.6	6	6.2	97	100
Zapadna Hrvatska	31	29.0	32	29.9	13	12.1	26	24.3	5	4.7	107	100
Južna Hrvatska	29	27.6	32	30.5	15	14.3	23	21.9	6	5.7	105	100
Istočna Hrvatska	13	22.8	12	21.1	10	17.5	18	31.6	4	7.0	57	100

Grupa	Odgovor											
	svakodnevno		više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	151	30.2	159	31.8	64	12.8	100	20.0	26	5.2	500	100.0
Industrija	45	33.3	45	33.3	15	11.1	20	14.8	10	7.4	135	100
Trgovina	42	36.5	43	37.4	14	12.2	13	11.3	3	2.6	115	100
Ugostiteljstvo	29	22.1	36	27.5	18	13.7	40	30.5	8	6.1	131	100
Ostalo	35	29.4	35	29.4	17	14.3	27	22.7	5	4.2	119	100

Trošak	Odgovor											
	svakodnevno		više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	151	30.2	159	31.8	64	12.8	100	20.0	26	5.2	500	100.0
do 1.000 kuna	8	5.2	33	21.4	29	18.8	60	39.0	24	15.6	154	100
od 1.000-10.000 kuna	44	22.1	84	42.2	31	15.6	38	19.1	2	1.0	199	100
10.000-50.000 kuna	48	53.3	36	40.0	4	4.4	2	2.2	0	0.0	90	100
50.000-200.000 kuna	30	85.7	5	14.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	35	100
više od 200.000 kuna	21	95.5	1	4.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	22	100

2. NA KOJI NAČIN VAŠ POSLOVNI SUBJEKT NAJČEŠĆE ŠALJE (OTPREMA) POŠTANSKE POŠILJKE?

	Odgovor									
	predajom u prostoru davatelja poštanskih usluga		putem poštanskih kovčezica (žutih sandučića na javnim mjestima)		korištenjem usluge preuzimanja pošiljaka u Vašem ili nekom trećem prostoru		korištenjem posrednika između Vašeg poslovnog subjekta i davatelja poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	422	84.4	23	4.6	53	10.6	2	0.4	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor									
	predajom u prostoru davatelja poštanskih usluga		putem poštanskih kovčezica (žutih sandučića na javnim mjestima)		korištenjem usluge preuzimanja pošiljaka u Vašem ili nekom trećem prostoru		korištenjem posrednika između Vašeg poslovnog subjekta i davatelja poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	422	84.4	23	4.6	53	10.6	2	0.4	500	100.0
Obrt	191	88.4	13	6.0	12	5.6	0	0.0	216	100
Pravni	231	81.3	10	3.5	41	14.4	2	0.7	284	100

Područje	Odgovor									
	predajom u prostoru davatelja poštanskih usluga		putem poštanskih kovčezica (žutih sandučića na javnim mjestima)		korištenjem usluge preuzimanja pošiljaka u Vašem ili nekom trećem prostoru		korištenjem posrednika između Vašeg poslovnog subjekta i davatelja poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	422	84.4	23	4.6	53	10.6	2	0.4	500	100.0
Grad Zagreb	104	77.6	8	6.0	21	15.7	1	0.7	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	83	85.6	4	4.1	10	10.3	0	0.0	97	100
Zapadna Hrvatska	96	89.7	3	2.8	7	6.5	1	0.9	107	100
Južna Hrvatska	90	85.7	4	3.8	11	10.5	0	0.0	105	100
Istočna Hrvatska	49	86.0	4	7.0	4	7.0	0	0.0	57	100

Grupa	Odgovor									
	predajom u prostoru davatelja poštanskih usluga		putem poštanskih kovčezica (žutih sandučića na javnim mjestima)		korištenjem usluge preuzimanja pošiljaka u Vašem ili nekom trećem prostoru		korištenjem posrednika između Vašeg poslovnog subjekta i davatelja poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	422	84.4	23	4.6	53	10.6	2	0.4	500	100.0
Industrija	108	80.0	12	8.9	15	11.1	0	0.0	135	100
Trgovina	95	82.6	3	2.6	17	14.8	0	0.0	115	100
Ugostiteljstvo	119	90.8	1	0.8	10	7.6	1	0.8	131	100
Ostalo	100	84.0	7	5.9	11	9.2	1	0.8	119	100

Trošak	Odgovor									
	predajom u prostoru davatelja poštanskih usluga		putem poštanskih kovčezica (žutih sandučića na javnim mjestima)		korištenjem usluge preuzimanja pošiljaka u Vašem ili nekom trećem prostoru		korištenjem posrednika između Vašeg poslovnog subjekta i davatelja poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	422	84.4	23	4.6	53	10.6	2	0.4	500	100.0
do 1.000 kuna	140	90.9	7	4.5	7	4.5	0	0.0	154	100
od 1.000-10.000 kuna	172	86.4	14	7.0	12	6.0	1	0.5	199	100
10.000-50.000 kuna	76	84.4	2	2.2	12	13.3	0	0.0	90	100
50.000-200.000 kuna	25	71.4	0	0.0	10	28.6	0	0.0	35	100
više od 200.000 kuna	9	40.9	0	0.0	12	54.5	1	4.5	22	100

3A. ZNATE LI ZA DRUGE DAVATELJE POŠTANSKIH USLUGA, OSIM HP-HRVATSKE POŠTE D.D., PUTEM KOJIH JE MOGUĆE SLATI I PRIMATI POŠTANSKE POŠILJKE?

	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	346	69.2	154	30.8	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	346	69.2	154	30.8	500	100.0
Obrt	137	63.4	79	36.6	216	100
Pravni	209	73.6	75	26.4	284	100

Područje	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	346	69.2	154	30.8	500	100.0
Grad Zagreb	112	83.6	22	16.4	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	55	56.7	42	43.3	97	100
Zapadna Hrvatska	63	58.9	44	41.1	107	100
Južna Hrvatska	80	76.2	25	23.8	105	100
Istočna Hrvatska	36	63.2	21	36.8	57	100

Grupa	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	346	69.2	154	30.8	500	100.0
Industrija	90	66.7	45	33.3	135	100
Trgovina	76	66.1	39	33.9	115	100
Ugostiteljstvo	94	71.8	37	28.2	131	100
Ostalo	86	72.3	33	27.7	119	100

Trošak	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	346	69.2	154	30.8	500	100.0
do 1.000 kuna	88	57.1	66	42.9	154	100
od 1.000-10.000 kuna	128	64.3	71	35.7	199	100
10.000-50.000 kuna	78	86.7	12	13.3	90	100
50.000-200.000 kuna	31	88.6	4	11.4	35	100
više od 200.000 kuna	21	95.5	1	4.5	22	100

3B. ZNATE LI ZA DRUGE DAVATELJE POŠTANSKIH USLUGA, OSIM HP-HRVATSKE POŠTE D.D., PUTEK KOJIH JE MOGUĆE SLATI I PRIMATI POŠTANSKE POŠILJKE?

	Odgovor													
	City Express		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	307	88.7	85	24.6	41	11.8	45	13.0	91	26.3	50	14.5	346	178.9

Poslovni subjekt	Odgovor													
	City Express		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	307	88.7	85	24.6	41	11.8	45	13.0	91	26.3	50	14.5	346	178.9
Obrt	122	89.1	15	10.9	5	3.6	21	15.3	27	19.7	8	5.8	137	144.5
Pravni	185	88.5	70	33.5	36	17.2	24	11.5	64	30.6	42	20.1	209	201.4

Područje	Odgovor													
	City Express		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	307	88.7	85	24.6	41	11.8	45	13.0	91	26.3	50	14.5	346	178.9
Grad Zagreb	104	92.9	45	40.2	24	21.4	7	6.3	37	33.0	22	19.6	112	213.3
Središnja i sjeverna Hrvatska	42	76.4	9	16.4	6	10.9	9	16.4	17	30.9	10	18.2	55	169
Zapadna Hrvatska	57	90.5	11	17.5	5	7.9	8	12.7	12	19.0	9	14.3	63	161.9
Južna Hrvatska	70	87.5	17	21.3	5	6.3	19	23.8	16	20.0	7	8.8	80	167.5
Istočna Hrvatska	34	94.4	3	8.3	1	2.8	2	5.6	9	25.0	2	5.6	36	141.6

Grupa	Odgovor													
	City Express		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	307	88.7	85	24.6	41	11.8	45	13.0	91	26.3	50	14.5	346	178.9
Industrija	78	86.7	20	22.2	9	10.0	12	13.3	26	28.9	17	18.9	90	180
Trgovina	65	85.5	26	34.2	11	14.5	12	15.8	31	40.8	15	19.7	76	210.5
Ugostiteljstvo	85	90.4	22	23.4	13	13.8	12	12.8	18	19.1	14	14.9	94	174.4
Ostalo	79	91.9	17	19.8	8	9.3	9	10.5	16	18.6	4	4.7	86	154.6

Trošak	Odgovor													
	City Express		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	307	88.7	85	24.6	41	11.8	45	13.0	91	26.3	50	14.5	346	178.9
do 1.000 kuna	84	95.5	11	12.5	6	6.8	9	10.2	16	18.2	7	8.0	88	151.1
od 1.000-10.000 kuna	110	85.9	25	19.5	7	5.5	16	12.5	34	26.6	13	10.2	128	160.1
10.000-50.000 kuna	69	88.5	31	39.7	17	21.8	15	19.2	25	32.1	17	21.8	78	223
50.000-200.000 kuna	27	87.1	10	32.3	6	19.4	4	12.9	6	19.4	8	25.8	31	196.7
više od 200.000 kuna	17	81.0	8	38.1	5	23.8	1	4.8	10	47.6	5	23.8	21	219

4. ZA SLANJE PISMOVNIH POŠILJAKA, VAŠ POSLOVNI SUBJEKT KORISTI?

	Odgovor							
	isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.		HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/druga davatelje poštanskih usluga		isključivo drugog/druga davatelje poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	392	78.4	107	21.4	1	0.2	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor							
	isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.		HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/druga davatelje poštanskih usluga		isključivo drugog/druga davatelje poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	392	78.4	107	21.4	1	0.2	500	100.0
Obrt	186	86.1	29	13.4	1	0.5	216	100
Pravni	206	72.5	78	27.5	0	0.0	284	100

Područje	Odgovor							
	isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.		HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/druga davatelje poštanskih usluga		isključivo drugog/druga davatelje poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	392	78.4	107	21.4	1	0.2	500	100.0
Grad Zagreb	90	67.2	44	32.8	0	0.0	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	85	87.6	12	12.4	0	0.0	97	100
Zapadna Hrvatska	91	85.0	16	15.0	0	0.0	107	100
Južna Hrvatska	76	72.4	29	27.6	0	0.0	105	100
Istočna Hrvatska	50	87.7	6	10.5	1	1.8	57	100

Grupa	Odgovor							
	isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.		HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/druga davatelje poštanskih usluga		isključivo drugog/druga davatelje poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	392	78.4	107	21.4	1	0.2	500	100.0
Industrija	102	75.6	33	24.4	0	0.0	135	100
Trgovina	87	75.7	28	24.3	0	0.0	115	100
Ugostiteljstvo	109	83.2	21	16.0	1	0.8	131	100
Ostalo	94	79.0	25	21.0	0	0.0	119	100

Trošak	Odgovor							
	isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.		HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/druga davatelje poštanskih usluga		isključivo drugog/druga davatelje poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	392	78.4	107	21.4	1	0.2	500	100.0
do 1.000 kuna	139	90.3	15	9.7	0	0.0	154	100
od 1.000-10.000 kuna	170	85.4	28	14.1	1	0.5	199	100
10.000-50.000 kuna	58	64.4	32	35.6	0	0.0	90	100
50.000-200.000 kuna	15	42.9	20	57.1	0	0.0	35	100
više od 200.000 kuna	10	45.5	12	54.5	0	0.0	22	100

5. ZA SLANJE PAKETA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT KORISTI?

	Odgovor									
	isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.		HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/ druge davatelje poštanskih usluga		isključivo drugog/ druge davatelje poštanskih usluga		ne koristi uslugu slanja paketa		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	203	40.6	162	32.4	49	9.8	86	17.2	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor									
	isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.		HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/ druge davatelje poštanskih usluga		isključivo drugog/ druge davatelje poštanskih usluga		ne koristi uslugu slanja paketa		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	203	40.6	162	32.4	49	9.8	86	17.2	500	100.0
Obrt	92	42.6	51	23.6	19	8.8	54	25.0	216	100
Pravni	111	39.1	111	39.1	30	10.6	32	11.3	284	100

Područje	Odgovor									
	isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.		HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/ druge davatelje poštanskih usluga		isključivo drugog/ druge davatelje poštanskih usluga		ne koristi uslugu slanja paketa		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	203	40.6	162	32.4	49	9.8	86	17.2	500	100.0
Grad Zagreb	47	35.1	49	36.6	21	15.7	17	12.7	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	43	44.3	31	32.0	4	4.1	19	19.6	97	100
Zapadna Hrvatska	53	49.5	22	20.6	8	7.5	24	22.4	107	100
Južna Hrvatska	37	35.2	47	44.8	10	9.5	11	10.5	105	100
Istočna Hrvatska	23	40.4	13	22.8	6	10.5	15	26.3	57	100

Grupa	Odgovor									
	isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.		HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/ druge davatelje poštanskih usluga		isključivo drugog/ druge davatelje poštanskih usluga		ne koristi uslugu slanja paketa		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	203	40.6	162	32.4	49	9.8	86	17.2	500	100.0
Industrija	57	42.2	53	39.3	10	7.4	15	11.1	135	100
Trgovina	42	36.5	42	36.5	14	12.2	17	14.8	115	100
Ugostiteljstvo	52	39.7	36	27.5	13	9.9	30	22.9	131	100
Ostalo	52	43.7	31	26.1	12	10.1	24	20.2	119	100

Trošak	Odgovor									
	isključivo HP-Hrvatsku poštu d.d.		HP-Hrvatsku poštu d.d. i drugog/ druge davatelje poštanskih usluga		isključivo drugog/ druge davatelje poštanskih usluga		ne koristi uslugu slanja paketa		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	203	40.6	162	32.4	49	9.8	86	17.2	500	100.0
do 1.000 kuna	67	43.5	22	14.3	9	5.8	56	36.4	154	100
od 1.000-10.000 kuna	93	46.7	63	31.7	18	9.0	25	12.6	199	100
10.000-50.000 kuna	28	31.1	47	52.2	10	11.1	5	5.6	90	100
50.000-200.000 kuna	10	28.6	19	54.3	6	17.1	0	0.0	35	100
više od 200.000 kuna	5	22.7	11	50.0	6	27.3	0	0.0	22	100

6A. DOSTUPNOST I RADNO VRIJEME

	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	16	3.2	30	6.0	73	14.6	263	52.6	118	23.6	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	16	3.2	30	6.0	73	14.6	263	52.6	118	23.6	500	100.0
Obrt	7	3.2	11	5.1	42	19.4	114	52.8	42	19.4	216	100
Pravni	9	3.2	19	6.7	31	10.9	149	52.5	76	26.8	284	100

Područje	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	16	3.2	30	6.0	73	14.6	263	52.6	118	23.6	500	100.0
Grad Zagreb	2	1.5	5	3.7	13	9.7	80	59.7	34	25.4	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	3	3.1	3	3.1	13	13.4	52	53.6	26	26.8	97	100
Zapadna Hrvatska	5	4.7	8	7.5	15	14.0	60	56.1	19	17.8	107	100
Južna Hrvatska	6	5.7	10	9.5	22	21.0	46	43.8	21	20.0	105	100
Istočna Hrvatska	0	0.0	4	7.0	10	17.5	25	43.9	18	31.6	57	100

Grupa	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	16	3.2	30	6.0	73	14.6	263	52.6	118	23.6	500	100.0
Industrija	3	2.2	7	5.2	28	20.7	74	54.8	23	17.0	135	100
Trgovina	5	4.3	6	5.2	10	8.7	64	55.7	30	26.1	115	100
Ugostiteljstvo	1	0.8	8	6.1	18	13.7	66	50.4	38	29.0	131	100
Ostalo	7	5.9	9	7.6	17	14.3	59	49.6	27	22.7	119	100

Trošak	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	16	3.2	30	6.0	73	14.6	263	52.6	118	23.6	500	100.0
do 1.000 kuna	5	3.2	7	4.5	24	15.6	79	51.3	39	25.3	154	100
od 1.000-10.000 kuna	8	4.0	17	8.5	28	14.1	109	54.8	37	18.6	199	100
10.000-50.000 kuna	2	2.2	3	3.3	14	15.6	44	48.9	27	30.0	90	100
50.000-200.000 kuna	1	2.9	1	2.9	6	17.1	20	57.1	7	20.0	35	100
više od 200.000 kuna	0	0.0	2	9.1	1	4.5	11	50.0	8	36.4	22	100

6B. OPSEG PONUĐENIH POŠTANSKIH USLUGA

	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	4	0.8	14	2.8	87	17.4	275	55.0	120	24.0	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	4	0.8	14	2.8	87	17.4	275	55.0	120	24.0	500	100.0
Obrt	0	0.0	5	2.3	37	17.1	126	58.3	48	22.2	216	100
Pravni	4	1.4	9	3.2	50	17.6	149	52.5	72	25.4	284	100

Područje	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	4	0.8	14	2.8	87	17.4	275	55.0	120	24.0	500	100.0
Grad Zagreb	1	0.7	4	3.0	16	11.9	79	59.0	34	25.4	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	1	1.0	1	1.0	15	15.5	54	55.7	26	26.8	97	100
Zapadna Hrvatska	2	1.9	3	2.8	18	16.8	65	60.7	19	17.8	107	100
Južna Hrvatska	0	0.0	4	3.8	24	22.9	53	50.5	24	22.9	105	100
Istočna Hrvatska	0	0.0	2	3.5	14	24.6	24	42.1	17	29.8	57	100

Grupa	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	4	0.8	14	2.8	87	17.4	275	55.0	120	24.0	500	100.0
Industrija	0	0.0	4	3.0	27	20.0	74	54.8	30	22.2	135	100
Trgovina	2	1.7	5	4.3	15	13.0	67	58.3	26	22.6	115	100
Ugostiteljstvo	1	0.8	3	2.3	21	16.0	69	52.7	37	28.2	131	100
Ostalo	1	0.8	2	1.7	24	20.2	65	54.6	27	22.7	119	100

Trošak	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	4	0.8	14	2.8	87	17.4	275	55.0	120	24.0	500	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	3	1.9	25	16.2	90	58.4	36	23.4	154	100
od 1.000-10.000 kuna	3	1.5	3	1.5	34	17.1	117	58.8	42	21.1	199	100
10.000-50.000 kuna	0	0.0	6	6.7	17	18.9	44	48.9	23	25.6	90	100
50.000-200.000 kuna	1	2.9	2	5.7	7	20.0	14	40.0	11	31.4	35	100
više od 200.000 kuna	0	0.0	0	0.0	4	18.2	10	45.5	8	36.4	22	100

6C. CIJENA ZA POŠTANSKU USLUGU KOJU NAJVIŠE KORISTITE

	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	20	4.0	100	20.0	171	34.2	166	33.2	43	8.6	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	20	4.0	100	20.0	171	34.2	166	33.2	43	8.6	500	100.0
Obrt	4	1.9	45	20.8	78	36.1	66	30.6	23	10.6	216	100
Pravni	16	5.6	55	19.4	93	32.7	100	35.2	20	7.0	284	100

Područje	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	20	4.0	100	20.0	171	34.2	166	33.2	43	8.6	500	100.0
Grad Zagreb	3	2.2	25	18.7	45	33.6	53	39.6	8	6.0	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	4	4.1	20	20.6	33	34.0	27	27.8	13	13.4	97	100
Zapadna Hrvatska	10	9.3	21	19.6	27	25.2	41	38.3	8	7.5	107	100
Južna Hrvatska	0	0.0	21	20.0	45	42.9	33	31.4	6	5.7	105	100
Istočna Hrvatska	3	5.3	13	22.8	21	36.8	12	21.1	8	14.0	57	100

Grupa	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	20	4.0	100	20.0	171	34.2	166	33.2	43	8.6	500	100.0
Industrija	5	3.7	28	20.7	48	35.6	44	32.6	10	7.4	135	100
Trgovina	6	5.2	24	20.9	44	38.3	31	27.0	10	8.7	115	100
Ugostiteljstvo	5	3.8	24	18.3	37	28.2	54	41.2	11	8.4	131	100
Ostalo	4	3.4	24	20.2	42	35.3	37	31.1	12	10.1	119	100

Trošak	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	20	4.0	100	20.0	171	34.2	166	33.2	43	8.6	500	100.0
do 1.000 kuna	3	1.9	22	14.3	47	30.5	62	40.3	20	13.0	154	100
od 1.000-10.000 kuna	10	5.0	39	19.6	70	35.2	64	32.2	16	8.0	199	100
10.000-50.000 kuna	2	2.2	20	22.2	37	41.1	26	28.9	5	5.6	90	100
50.000-200.000 kuna	2	5.7	13	37.1	11	31.4	8	22.9	1	2.9	35	100
više od 200.000 kuna	3	13.6	6	27.3	6	27.3	6	27.3	1	4.5	22	100

6D. PRAVILNO OBAVLJANJE POŠTANSKE USLUGE

	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	10	2.0	21	4.2	95	19.0	252	50.4	122	24.4	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	10	2.0	21	4.2	95	19.0	252	50.4	122	24.4	500	100.0
Obrt	4	1.9	7	3.2	43	19.9	113	52.3	49	22.7	216	100
Pravni	6	2.1	14	4.9	52	18.3	139	48.9	73	25.7	284	100

Područje	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	10	2.0	21	4.2	95	19.0	252	50.4	122	24.4	500	100.0
Grad Zagreb	2	1.5	3	2.2	28	20.9	72	53.7	29	21.6	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	2	2.1	5	5.2	14	14.4	42	43.3	34	35.1	97	100
Zapadna Hrvatska	3	2.8	6	5.6	22	20.6	58	54.2	18	16.8	107	100
Južna Hrvatska	3	2.9	5	4.8	21	20.0	54	51.4	22	21.0	105	100
Istočna Hrvatska	0	0.0	2	3.5	10	17.5	26	45.6	19	33.3	57	100

Grupa	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	10	2.0	21	4.2	95	19.0	252	50.4	122	24.4	500	100.0
Industrija	0	0.0	7	5.2	28	20.7	68	50.4	32	23.7	135	100
Trgovina	5	4.3	3	2.6	20	17.4	56	48.7	31	27.0	115	100
Ugostiteljstvo	3	2.3	7	5.3	23	17.6	63	48.1	35	26.7	131	100
Ostalo	2	1.7	4	3.4	24	20.2	65	54.6	24	20.2	119	100

Trošak	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	10	2.0	21	4.2	95	19.0	252	50.4	122	24.4	500	100.0
do 1.000 kuna	4	2.6	6	3.9	24	15.6	80	51.9	40	26.0	154	100
od 1.000-10.000 kuna	4	2.0	6	3.0	43	21.6	102	51.3	44	22.1	199	100
10.000-50.000 kuna	1	1.1	5	5.6	17	18.9	44	48.9	23	25.6	90	100
50.000-200.000 kuna	1	2.9	4	11.4	8	22.9	13	37.1	9	25.7	35	100
više od 200.000 kuna	0	0.0	0	0.0	3	13.6	13	59.1	6	27.3	22	100

6E. URUČENJE U PROPISANIM ILI UGOVORENIM ROKOVIMA

	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	12	2.4	21	4.2	80	16.0	270	54.0	117	23.4	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	12	2.4	21	4.2	80	16.0	270	54.0	117	23.4	500	100.0
Obrt	4	1.9	8	3.7	36	16.7	122	56.5	46	21.3	216	100
Pravni	8	2.8	13	4.6	44	15.5	148	52.1	71	25.0	284	100

Područje	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	12	2.4	21	4.2	80	16.0	270	54.0	117	23.4	500	100.0
Grad Zagreb	1	0.7	4	3.0	25	18.7	74	55.2	30	22.4	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	0	0.0	3	3.1	13	13.4	53	54.6	28	28.9	97	100
Zapadna Hrvatska	7	6.5	7	6.5	19	17.8	53	49.5	21	19.6	107	100
Južna Hrvatska	3	2.9	5	4.8	14	13.3	62	59.0	21	20.0	105	100
Istočna Hrvatska	1	1.8	2	3.5	9	15.8	28	49.1	17	29.8	57	100

Grupa	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	12	2.4	21	4.2	80	16.0	270	54.0	117	23.4	500	100.0
Industrija	2	1.5	6	4.4	20	14.8	77	57.0	30	22.2	135	100
Trgovina	3	2.6	6	5.2	15	13.0	64	55.7	27	23.5	115	100
Ugostiteljstvo	4	3.1	5	3.8	27	20.6	62	47.3	33	25.2	131	100
Ostalo	3	2.5	4	3.4	18	15.1	67	56.3	27	22.7	119	100

Trošak	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	12	2.4	21	4.2	80	16.0	270	54.0	117	23.4	500	100.0
do 1.000 kuna	3	1.9	9	5.8	19	12.3	89	57.8	34	22.1	154	100
od 1.000-10.000 kuna	6	3.0	4	2.0	37	18.6	105	52.8	47	23.6	199	100
10.000-50.000 kuna	0	0.0	6	6.7	15	16.7	46	51.1	23	25.6	90	100
50.000-200.000 kuna	3	8.6	2	5.7	6	17.1	17	48.6	7	20.0	35	100
više od 200.000 kuna	0	0.0	0	0.0	3	13.6	13	59.1	6	27.3	22	100

6F. ODNOS PREMA KORISNIKU

	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	19	3.8	29	5.8	94	18.8	222	44.4	136	27.2	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	19	3.8	29	5.8	94	18.8	222	44.4	136	27.2	500	100.0
Obrt	7	3.2	12	5.6	49	22.7	96	44.4	52	24.1	216	100
Pravni	12	4.2	17	6.0	45	15.8	126	44.4	84	29.6	284	100

Područje	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	19	3.8	29	5.8	94	18.8	222	44.4	136	27.2	500	100.0
Grad Zagreb	3	2.2	7	5.2	32	23.9	60	44.8	32	23.9	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	3	3.1	10	10.3	13	13.4	41	42.3	30	30.9	97	100
Zapadna Hrvatska	6	5.6	7	6.5	18	16.8	48	44.9	28	26.2	107	100
Južna Hrvatska	6	5.7	3	2.9	17	16.2	51	48.6	28	26.7	105	100
Istočna Hrvatska	1	1.8	2	3.5	14	24.6	22	38.6	18	31.6	57	100

Grupa	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	19	3.8	29	5.8	94	18.8	222	44.4	136	27.2	500	100.0
Industrija	6	4.4	8	5.9	22	16.3	62	45.9	37	27.4	135	100
Trgovina	7	6.1	3	2.6	23	20.0	47	40.9	35	30.4	115	100
Ugostiteljstvo	1	0.8	10	7.6	23	17.6	61	46.6	36	27.5	131	100
Ostalo	5	4.2	8	6.7	26	21.8	52	43.7	28	23.5	119	100

Trošak	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	19	3.8	29	5.8	94	18.8	222	44.4	136	27.2	500	100.0
do 1.000 kuna	6	3.9	10	6.5	36	23.4	62	40.3	40	26.0	154	100
od 1.000-10.000 kuna	5	2.5	10	5.0	34	17.1	93	46.7	57	28.6	199	100
10.000-50.000 kuna	4	4.4	6	6.7	14	15.6	44	48.9	22	24.4	90	100
50.000-200.000 kuna	3	8.6	2	5.7	5	14.3	14	40.0	11	31.4	35	100
više od 200.000 kuna	1	4.5	1	4.5	5	22.7	9	40.9	6	27.3	22	100

6G. PRILAGOĐENOST POTREBAMA KORISNIKA

	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	21	4.2	36	7.2	131	26.2	233	46.6	79	15.8	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	21	4.2	36	7.2	131	26.2	233	46.6	79	15.8	500	100.0
Obrt	9	4.2	11	5.1	67	31.0	97	44.9	32	14.8	216	100
Pravni	12	4.2	25	8.8	64	22.5	136	47.9	47	16.5	284	100

Područje	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	21	4.2	36	7.2	131	26.2	233	46.6	79	15.8	500	100.0
Grad Zagreb	5	3.7	9	6.7	39	29.1	60	44.8	21	15.7	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	5	5.2	5	5.2	23	23.7	43	44.3	21	21.6	97	100
Zapadna Hrvatska	8	7.5	8	7.5	27	25.2	49	45.8	15	14.0	107	100
Južna Hrvatska	3	2.9	10	9.5	23	21.9	57	54.3	12	11.4	105	100
Istočna Hrvatska	0	0.0	4	7.0	19	33.3	24	42.1	10	17.5	57	100

Grupa	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	21	4.2	36	7.2	131	26.2	233	46.6	79	15.8	500	100.0
Industrija	2	1.5	16	11.9	31	23.0	67	49.6	19	14.1	135	100
Trgovina	11	9.6	5	4.3	31	27.0	53	46.1	15	13.0	115	100
Ugostiteljstvo	3	2.3	6	4.6	32	24.4	64	48.9	26	19.8	131	100
Ostalo	5	4.2	9	7.6	37	31.1	49	41.2	19	16.0	119	100

Trošak	Odgovor											
	vrlo nezadovoljan		nezadovoljan		ni zadovoljan, ni nezadovoljan		zadovoljan		vrlo zadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	21	4.2	36	7.2	131	26.2	233	46.6	79	15.8	500	100.0
do 1.000 kuna	8	5.2	6	3.9	44	28.6	73	47.4	23	14.9	154	100
od 1.000-10.000 kuna	7	3.5	18	9.0	47	23.6	94	47.2	33	16.6	199	100
10.000-50.000 kuna	4	4.4	5	5.6	26	28.9	40	44.4	15	16.7	90	100
50.000-200.000 kuna	1	2.9	4	11.4	10	28.6	17	48.6	3	8.6	35	100
više od 200.000 kuna	1	4.5	3	13.6	4	18.2	9	40.9	5	22.7	22	100

7. KOJI JE NAJZNAČAJNIJI RAZLOG ZBOG KOJIH VAŠ POSLOVNI SUBJEKT KORISTI ILI BI KORISTIO USLUGE DRUGIH DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA, OSIM HP-HRVATSKE POŠTE D.D.?

	Odgovor													
	brže obavljanje poštanske usluge		jednostavniji ili moderniji postupak		prihvatljivija cijena		veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge		odnos prema korisnicima		ni u kojem slučaju ne bi koristio druge davatelje, osim HP-a		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	102	20.4	217	43.4	156	31.2	41	8.2	45	9.0	68	13.6	500	125.8

Poslovni subjekt	Odgovor													
	brže obavljanje poštanske usluge		jednostavniji ili moderniji postupak		prihvatljivija cijena		veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge		odnos prema korisnicima		ni u kojem slučaju ne bi koristio druge davatelje, osim HP-a		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	102	20.4	217	43.4	156	31.2	41	8.2	45	9.0	68	13.6	500	125.8
Obrt	50	23.1	77	35.6	66	30.6	13	6.0	19	8.8	39	18.1	216	122.2
Pravni	52	18.3	140	49.3	90	31.7	28	9.9	26	9.2	29	10.2	284	128.5

Područje	Odgovor													
	brže obavljanje poštanske usluge		jednostavniji ili moderniji postupak		prihvatljivija cijena		veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge		odnos prema korisnicima		ni u kojem slučaju ne bi koristio druge davatelje, osim HP-a		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	102	20.4	217	43.4	156	31.2	41	8.2	45	9.0	68	13.6	500	125.8
Grad Zagreb	27	20.1	65	48.5	48	35.8	13	9.7	14	10.4	12	9.0	134	133.5
Središnja i sjeverna Hrvatska	13	13.4	46	47.4	23	23.7	6	6.2	8	8.2	15	15.5	97	114.4
Zapadna Hrvatska	22	20.6	34	31.8	36	33.6	9	8.4	13	12.1	18	16.8	107	123.3
Južna Hrvatska	31	29.5	48	45.7	32	30.5	10	9.5	4	3.8	12	11.4	105	130.4
Istočna Hrvatska	9	15.8	24	42.1	17	29.8	3	5.3	6	10.5	11	19.3	57	122.8

Grupa	Odgovor													
	brže obavljanje poštanske usluge		jednostavniji ili moderniji postupak		prihvatljivija cijena		veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge		odnos prema korisnicima		ni u kojem slučaju ne bi koristio druge davatelje, osim HP-a		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	102	20.4	217	43.4	156	31.2	41	8.2	45	9.0	68	13.6	500	125.8
Industrija	28	20.7	66	48.9	38	28.1	12	8.9	14	10.4	19	14.1	135	131.1
Trgovina	21	18.3	50	43.5	40	34.8	5	4.3	8	7.0	14	12.2	115	120.0
Ugostiteljstvo	27	20.6	56	42.7	45	34.4	9	6.9	10	7.6	18	13.7	131	126.0
Ostalo	26	21.8	45	37.8	33	27.7	15	12.6	13	10.9	17	14.3	119	125.2

Trošak	Odgovor													
	brže obavljanje poštanske usluge		jednostavniji ili moderniji postupak		prihvatljivija cijena		veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge		odnos prema korisnicima		ni u kojem slučaju ne bi koristio druge davatelje, osim HP-a		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	102	20.4	217	43.4	156	31.2	41	8.2	45	9.0	68	13.6	500	125.8
do 1.000 kuna	28	18.2	52	33.8	37	24.0	6	3.9	15	9.7	32	20.8	154	110.4
od 1.000-10.000 kuna	43	21.6	85	42.7	67	33.7	17	8.5	18	9.0	30	15.1	199	130.7
10.000-50.000 kuna	20	22.2	48	53.3	26	28.9	12	13.3	6	6.7	5	5.6	90	130.0
50.000-200.000 kuna	5	14.3	22	62.9	14	40.0	4	11.4	4	11.4	1	2.9	35	142.9
više od 200.000 kuna	6	27.3	10	45.5	12	54.5	2	9.1	2	9.1	0	0.0	22	145.5

8. JE LI, U POSLJEDNJIH GODINU DANA, NEKI DAVATELJ KONTAKTIRAO VAŠ POSLOVNI SUBJEKT NUDEĆI SVOJE USLUGE?

	Odgovor							
	da		ne		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	154	30.8	257	51.4	89	17.8	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor							
	da		ne		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	154	30.8	257	51.4	89	17.8	500	100.0
Obrt	43	19.9	135	62.5	38	17.6	216	100
Pravni	111	39.1	122	43.0	51	18.0	284	100

Područje	Odgovor							
	da		ne		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	154	30.8	257	51.4	89	17.8	500	100.0
Grad Zagreb	57	42.5	53	39.6	24	17.9	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	20	20.6	62	63.9	15	15.5	97	100
Zapadna Hrvatska	24	22.4	64	59.8	19	17.8	107	100
Južna Hrvatska	39	37.1	41	39.0	25	23.8	105	100
Istočna Hrvatska	14	24.6	37	64.9	6	10.5	57	100

Grupa	Odgovor							
	da		ne		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	154	30.8	257	51.4	89	17.8	500	100.0
Industrija	41	30.4	67	49.6	27	20.0	135	100
Trgovina	46	40.0	51	44.3	18	15.7	115	100
Ugostiteljstvo	39	29.8	73	55.7	19	14.5	131	100
Ostalo	28	23.5	66	55.5	25	21.0	119	100

Trošak	Odgovor							
	da		ne		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	154	30.8	257	51.4	89	17.8	500	100.0
do 1.000 kuna	23	14.9	111	72.1	20	13.0	154	100
od 1.000-10.000 kuna	50	25.1	107	53.8	42	21.1	199	100
10.000-50.000 kuna	46	51.1	26	28.9	18	20.0	90	100
50.000-200.000 kuna	21	60.0	8	22.9	6	17.1	35	100
više od 200.000 kuna	14	63.6	5	22.7	3	13.6	22	100

9. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT PROSJEČNO MJESEČNO ŠALJE PUTEM HP-HRVATSKE POŠTE D.D.?

	Odgovor											
	više od 1000		100 - 1000		10 - 100		1 - 10		ni jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	26	5.2	95	19.0	231	46.2	147	29.4	1	0.2	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	više od 1000		100 - 1000		10 - 100		1 - 10		ni jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	26	5.2	95	19.0	231	46.2	147	29.4	1	0.2	500	100.0
Obrt	1	0.5	12	5.6	87	40.3	115	53.2	1	0.5	216	100
Pravni	25	8.8	83	29.2	144	50.7	32	11.3	0	0.0	284	100

Područje	Odgovor											
	više od 1000		100 - 1000		10 - 100		1 - 10		ni jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	26	5.2	95	19.0	231	46.2	147	29.4	1	0.2	500	100.0
Grad Zagreb	13	9.7	46	34.3	54	40.3	21	15.7	0	0.0	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	4	4.1	17	17.5	45	46.4	31	32.0	0	0.0	97	100
Zapadna Hrvatska	4	3.7	11	10.3	52	48.6	40	37.4	0	0.0	107	100
Južna Hrvatska	2	1.9	18	17.1	53	50.5	32	30.5	0	0.0	105	100
Istočna Hrvatska	3	5.3	3	5.3	27	47.4	23	40.4	1	1.8	57	100

Grupa	Odgovor											
	više od 1000		100 - 1000		10 - 100		1 - 10		ni jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	26	5.2	95	19.0	231	46.2	147	29.4	1	0.2	500	100.0
Industrija	8	5.9	25	18.5	69	51.1	33	24.4	0	0.0	135	100
Trgovina	6	5.2	37	32.2	50	43.5	22	19.1	0	0.0	115	100
Ugostiteljstvo	3	2.3	16	12.2	61	46.6	50	38.2	1	0.8	131	100
Ostalo	9	7.6	17	14.3	51	42.9	42	35.3	0	0.0	119	100

Trošak	Odgovor											
	više od 1000		100 - 1000		10 - 100		1 - 10		ni jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	26	5.2	95	19.0	231	46.2	147	29.4	1	0.2	500	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	0	0.0	45	29.2	109	70.8	0	0.0	154	100
od 1.000-10.000 kuna	0	0.0	10	5.0	155	77.9	33	16.6	1	0.5	199	100
10.000-50.000 kuna	1	1.1	56	62.2	30	33.3	3	3.3	0	0.0	90	100
50.000-200.000 kuna	11	31.4	22	62.9	1	2.9	1	2.9	0	0.0	35	100
više od 200.000 kuna	14	63.6	7	31.8	0	0.0	1	4.5	0	0.0	22	100

10. KOLIKO PAKETA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT PROSJEČNO MJESEČNO ŠALJE PUTEM HP-HRVATSKE POŠTE D.D.?

	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	31	6.2	53	10.6	255	51.0	147	29.4	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	31	6.2	53	10.6	255	51.0	147	29.4	500	100.0
Obrt	1	0.5	7	3.2	14	6.5	118	54.6	76	35.2	216	100
Pravni	13	4.6	24	8.5	39	13.7	137	48.2	71	25.0	284	100

Područje	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	31	6.2	53	10.6	255	51.0	147	29.4	500	100.0
Grad Zagreb	5	3.7	14	10.4	10	7.5	67	50.0	38	28.4	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	2	2.1	3	3.1	11	11.3	49	50.5	32	33.0	97	100
Zapadna Hrvatska	3	2.8	6	5.6	8	7.5	57	53.3	33	30.8	107	100
Južna Hrvatska	2	1.9	6	5.7	19	18.1	55	52.4	23	21.9	105	100
Istočna Hrvatska	2	3.5	2	3.5	5	8.8	27	47.4	21	36.8	57	100

Grupa	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	31	6.2	53	10.6	255	51.0	147	29.4	500	100.0
Industrija	5	3.7	14	10.4	15	11.1	74	54.8	27	20.0	135	100
Trgovina	4	3.5	10	8.7	17	14.8	51	44.3	33	28.7	115	100
Ugostiteljstvo	2	1.5	3	2.3	9	6.9	70	53.4	47	35.9	131	100
Ostalo	3	2.5	4	3.4	12	10.1	60	50.4	40	33.6	119	100

Trošak	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	31	6.2	53	10.6	255	51.0	147	29.4	500	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	0	0.0	2	1.3	80	51.9	72	46.8	154	100
od 1.000-10.000 kuna	0	0.0	10	5.0	27	13.6	115	57.8	47	23.6	199	100
10.000-50.000 kuna	3	3.3	11	12.2	18	20.0	42	46.7	16	17.8	90	100
50.000-200.000 kuna	6	17.1	6	17.1	4	11.4	13	37.1	6	17.1	35	100
više od 200.000 kuna	5	22.7	4	18.2	2	9.1	5	22.7	6	27.3	22	100

11. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT PROSJEČNO MJESEČNO ŠALJE PUTEM NEKOG DRUGOG/DRUGIH DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA?

	Odgovor											
	više od 1000		100 - 1000		10 -100		1 - 10		ni jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	3	0.6	6	1.2	31	6.2	69	13.8	391	78.2	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	više od 1000		100 - 1000		10 -100		1 - 10		ni jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	3	0.6	6	1.2	31	6.2	69	13.8	391	78.2	500	100.0
Obrt	0	0.0	1	0.5	2	0.9	28	13.0	185	85.6	216	100
Pravni	3	1.1	5	1.8	29	10.2	41	14.4	206	72.5	284	100

Područje	Odgovor											
	više od 1000		100 - 1000		10 -100		1 - 10		ni jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	3	0.6	6	1.2	31	6.2	69	13.8	391	78.2	500	100.0
Grad Zagreb	1	0.7	0	0.0	14	10.4	29	21.6	90	67.2	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	1	1.0	2	2.1	3	3.1	7	7.2	84	86.6	97	100
Zapadna Hrvatska	0	0.0	1	0.9	2	1.9	13	12.1	91	85.0	107	100
Južna Hrvatska	0	0.0	2	1.9	12	11.4	15	14.3	76	72.4	105	100
Istočna Hrvatska	1	1.8	1	1.8	0	0.0	5	8.8	50	87.7	57	100

Grupa	Odgovor											
	više od 1000		100 - 1000		10 -100		1 - 10		ni jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	3	0.6	6	1.2	31	6.2	69	13.8	391	78.2	500	100.0
Industrija	0	0.0	5	3.7	9	6.7	20	14.8	101	74.8	135	100
Trgovina	1	0.9	0	0.0	11	9.6	16	13.9	87	75.7	115	100
Ugostiteljstvo	0	0.0	0	0.0	4	3.1	18	13.7	109	83.2	131	100
Ostalo	2	1.7	1	0.8	7	5.9	15	12.6	94	79.0	119	100

Trošak	Odgovor											
	više od 1000		100 - 1000		10 -100		1 - 10		ni jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	3	0.6	6	1.2	31	6.2	69	13.8	391	78.2	500	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	0	0.0	1	0.6	14	9.1	139	90.3	154	100
od 1.000-10.000 kuna	0	0.0	0	0.0	3	1.5	26	13.1	170	85.4	199	100
10.000-50.000 kuna	0	0.0	1	1.1	12	13.3	19	21.1	58	64.4	90	100
50.000-200.000 kuna	0	0.0	5	14.3	8	22.9	8	22.9	14	40.0	35	100
više od 200.000 kuna	3	13.6	0	0.0	7	31.8	2	9.1	10	45.5	22	100

12. KOLIKO PAKETA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT PROSJEČNO MJESEČNO ŠALJE PUTEM NEKOG DRUGOG/DRUGIH DAVATELJA POŠTANSKIH USLUGA?

	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	28	5.6	29	5.8	140	28.0	289	57.8	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	28	5.6	29	5.8	140	28.0	289	57.8	500	100.0
Obrt	1	0.5	9	4.2	7	3.2	53	24.5	146	67.6	216	100
Pravni	13	4.6	19	6.7	22	7.7	87	30.6	143	50.4	284	100

Područje	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	28	5.6	29	5.8	140	28.0	289	57.8	500	100.0
Grad Zagreb	10	7.5	9	6.7	9	6.7	42	31.3	64	47.8	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	1	1.0	2	2.1	6	6.2	26	26.8	62	63.9	97	100
Zapadna Hrvatska	2	1.9	3	2.8	7	6.5	18	16.8	77	72.0	107	100
Južna Hrvatska	1	1.0	10	9.5	7	6.7	39	37.1	48	45.7	105	100
Istočna Hrvatska	0	0.0	4	7.0	0	0.0	15	26.3	38	66.7	57	100

Grupa	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	28	5.6	29	5.8	140	28.0	289	57.8	500	100.0
Industrija	1	0.7	11	8.1	14	10.4	37	27.4	72	53.3	135	100
Trgovina	9	7.8	8	7.0	5	4.3	34	29.6	59	51.3	115	100
Ugostiteljstvo	2	1.5	4	3.1	7	5.3	36	27.5	82	62.6	131	100
Ostalo	2	1.7	5	4.2	3	2.5	33	27.7	76	63.9	119	100

Trošak	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	28	5.6	29	5.8	140	28.0	289	57.8	500	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	0	0.0	1	0.6	30	19.5	123	79.9	154	100
od 1.000-10.000 kuna	0	0.0	6	3.0	9	4.5	66	33.2	118	59.3	199	100
10.000-50.000 kuna	2	2.2	12	13.3	11	12.2	32	35.6	33	36.7	90	100
50.000-200.000 kuna	4	11.4	7	20.0	6	17.1	8	22.9	10	28.6	35	100
više od 200.000 kuna	8	36.4	3	13.6	2	9.1	4	18.2	5	22.7	22	100

13. KOLIKO ČESTO VAŠ POSLOVNI SUBJEKT ŠALJE POŠTANSKE POŠILJKE U INOZEMSTVO?

	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	33	6.6	13	2.6	55	11.0	226	45.2	173	34.6	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	33	6.6	13	2.6	55	11.0	226	45.2	173	34.6	500	100.0
Obrt	2	0.9	4	1.9	13	6.0	96	44.4	101	46.8	216	100
Pravni	31	10.9	9	3.2	42	14.8	130	45.8	72	25.4	284	100

Područje	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	33	6.6	13	2.6	55	11.0	226	45.2	173	34.6	500	100.0
Grad Zagreb	18	13.4	5	3.7	28	20.9	60	44.8	23	17.2	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	2	2.1	1	1.0	5	5.2	49	50.5	40	41.2	97	100
Zapadna Hrvatska	5	4.7	3	2.8	7	6.5	44	41.1	48	44.9	107	100
Južna Hrvatska	4	3.8	4	3.8	13	12.4	50	47.6	34	32.4	105	100
Istočna Hrvatska	4	7.0	0	0.0	2	3.5	23	40.4	28	49.1	57	100

Grupa	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	33	6.6	13	2.6	55	11.0	226	45.2	173	34.6	500	100.0
Industrija	11	8.1	2	1.5	16	11.9	62	45.9	44	32.6	135	100
Trgovina	7	6.1	2	1.7	14	12.2	49	42.6	43	37.4	115	100
Ugostiteljstvo	8	6.1	5	3.8	12	9.2	61	46.6	45	34.4	131	100
Ostalo	7	5.9	4	3.4	13	10.9	54	45.4	41	34.5	119	100

Trošak	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	33	6.6	13	2.6	55	11.0	226	45.2	173	34.6	500	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	2	1.3	4	2.6	57	37.0	91	59.1	154	100
od 1.000-10.000 kuna	3	1.5	4	2.0	17	8.5	110	55.3	65	32.7	199	100
10.000-50.000 kuna	10	11.1	3	3.3	21	23.3	41	45.6	15	16.7	90	100
50.000-200.000 kuna	12	34.3	2	5.7	5	14.3	15	42.9	1	2.9	35	100
više od 200.000 kuna	8	36.4	2	9.1	8	36.4	3	13.6	1	4.5	22	100

14. JE LI I U KOJEM OPSEGU VAŠ POSLOVNI SUBJEKT U PROTEKLIM GODINU DANA ZAMIJENIO SLANJE PISMOVNIH POŠILJAKA NEKIM DRUGIM NAČINIMA KOMUNICIRANJA?

	Odgovor									
	da, vrlo značajno		da, značajno		da, neznatno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	67	13.4	160	32.0	198	39.6	75	15.0	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor									
	da, vrlo značajno		da, značajno		da, neznatno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	67	13.4	160	32.0	198	39.6	75	15.0	500	100.0
Obrt	30	13.9	61	28.2	86	39.8	39	18.1	216	100
Pravni	37	13.0	99	34.9	112	39.4	36	12.7	284	100

Područje	Odgovor									
	da, vrlo značajno		da, značajno		da, neznatno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	67	13.4	160	32.0	198	39.6	75	15.0	500	100.0
Grad Zagreb	14	10.4	39	29.1	58	43.3	23	17.2	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	16	16.5	30	30.9	35	36.1	16	16.5	97	100
Zapadna Hrvatska	16	15.0	42	39.3	39	36.4	10	9.3	107	100
Južna Hrvatska	12	11.4	33	31.4	45	42.9	15	14.3	105	100
Istočna Hrvatska	9	15.8	16	28.1	21	36.8	11	19.3	57	100

Grupa	Odgovor									
	da, vrlo značajno		da, značajno		da, neznatno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	67	13.4	160	32.0	198	39.6	75	15.0	500	100.0
Industrija	16	11.9	46	34.1	56	41.5	17	12.6	135	100
Trgovina	15	13.0	35	30.4	45	39.1	20	17.4	115	100
Ugostiteljstvo	16	12.2	44	33.6	52	39.7	19	14.5	131	100
Ostalo	20	16.8	35	29.4	45	37.8	19	16.0	119	100

Trošak	Odgovor									
	da, vrlo značajno		da, značajno		da, neznatno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	67	13.4	160	32.0	198	39.6	75	15.0	500	100.0
do 1.000 kuna	29	18.8	48	31.2	46	29.9	31	20.1	154	100
od 1.000-10.000 kuna	27	13.6	64	32.2	87	43.7	21	10.6	199	100
10.000-50.000 kuna	7	7.8	32	35.6	37	41.1	14	15.6	90	100
50.000-200.000 kuna	4	11.4	11	31.4	17	48.6	3	8.6	35	100
više od 200.000 kuna	0	0.0	5	22.7	11	50.0	6	27.3	22	100

15. KOLIKI JE BROJ POSLANIH POŠTANSKIH POŠILJAKA VAŠEG POSLOVNOG SUBJEKTA U 2009. GODINI U ODNOSU NA 2008. GODINU?

	Odgovor											
	značajno veći		nešto veći		približno isti		nešto manji		značajno manji		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	74	14.8	295	59.0	86	17.2	31	6.2	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	značajno veći		nešto veći		približno isti		nešto manji		značajno manji		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	74	14.8	295	59.0	86	17.2	31	6.2	500	100.0
Obrt	3	1.4	21	9.7	124	57.4	44	20.4	24	11.1	216	100
Pravni	11	3.9	53	18.7	171	60.2	42	14.8	7	2.5	284	100

Područje	Odgovor											
	značajno veći		nešto veći		približno isti		nešto manji		značajno manji		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	74	14.8	295	59.0	86	17.2	31	6.2	500	100.0
Grad Zagreb	5	3.7	21	15.7	79	59.0	27	20.1	2	1.5	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	1	1.0	16	16.5	67	69.1	10	10.3	3	3.1	97	100
Zapadna Hrvatska	2	1.9	15	14.0	59	55.1	20	18.7	11	10.3	107	100
Južna Hrvatska	2	1.9	16	15.2	60	57.1	17	16.2	10	9.5	105	100
Istočna Hrvatska	4	7.0	6	10.5	30	52.6	12	21.1	5	8.8	57	100

Grupa	Odgovor											
	značajno veći		nešto veći		približno isti		nešto manji		značajno manji		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	74	14.8	295	59.0	86	17.2	31	6.2	500	100.0
Industrija	4	3.0	20	14.8	84	62.2	21	15.6	6	4.4	135	100
Trgovina	1	0.9	20	17.4	65	56.5	21	18.3	8	7.0	115	100
Ugostiteljstvo	4	3.1	21	16.0	81	61.8	20	15.3	5	3.8	131	100
Ostalo	5	4.2	13	10.9	65	54.6	24	20.2	12	10.1	119	100

Trošak	Odgovor											
	značajno veći		nešto veći		približno isti		nešto manji		značajno manji		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	2.8	74	14.8	295	59.0	86	17.2	31	6.2	500	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	6	3.9	94	61.0	37	24.0	17	11.0	154	100
od 1.000-10.000 kuna	4	2.0	37	18.6	115	57.8	31	15.6	12	6.0	199	100
10.000-50.000 kuna	5	5.6	20	22.2	55	61.1	10	11.1	0	0.0	90	100
50.000-200.000 kuna	4	11.4	6	17.1	20	57.1	5	14.3	0	0.0	35	100
više od 200.000 kuna	1	4.5	5	22.7	11	50.0	3	13.6	2	9.1	22	100

16. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA PROSJEČNO MJESEČNO PRIMI VAŠ POSLOVNI SUBJEKT?

	Odgovor											
	više od 500		100 - 500		50 - 100		10 - 50		1 - 10		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	59	11.8	107	21.4	128	25.6	152	30.4	54	10.8	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	više od 500		100 - 500		50 - 100		10 - 50		1 - 10		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	59	11.8	107	21.4	128	25.6	152	30.4	54	10.8	500	100.0
Obrt	7	3.2	14	6.5	56	25.9	98	45.4	41	19.0	216	100
Pravni	52	18.3	93	32.7	72	25.4	54	19.0	13	4.6	284	100

Područje	Odgovor											
	više od 500		100 - 500		50 - 100		10 - 50		1 - 10		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	59	11.8	107	21.4	128	25.6	152	30.4	54	10.8	500	100.0
Grad Zagreb	31	23.1	46	34.3	23	17.2	29	21.6	5	3.7	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	8	8.2	18	18.6	25	25.8	37	38.1	9	9.3	97	100
Zapadna Hrvatska	7	6.5	16	15.0	33	30.8	30	28.0	21	19.6	107	100
Južna Hrvatska	9	8.6	18	17.1	33	31.4	34	32.4	11	10.5	105	100
Istočna Hrvatska	4	7.0	9	15.8	14	24.6	22	38.6	8	14.0	57	100

Grupa	Odgovor											
	više od 500		100 - 500		50 - 100		10 - 50		1 - 10		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	59	11.8	107	21.4	128	25.6	152	30.4	54	10.8	500	100.0
Industrija	18	13.3	25	18.5	38	28.1	39	28.9	15	11.1	135	100
Trgovina	20	17.4	37	32.2	23	20.0	30	26.1	5	4.3	115	100
Ugostiteljstvo	6	4.6	26	19.8	30	22.9	50	38.2	19	14.5	131	100
Ostalo	15	12.6	19	16.0	37	31.1	33	27.7	15	12.6	119	100

Trošak	Odgovor											
	više od 500		100 - 500		50 - 100		10 - 50		1 - 10		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	59	11.8	107	21.4	128	25.6	152	30.4	54	10.8	500	100.0
do 1.000 kuna	1	0.6	6	3.9	33	21.4	70	45.5	44	28.6	154	100
od 1.000-10.000 kuna	4	2.0	42	21.1	69	34.7	74	37.2	10	5.0	199	100
10.000-50.000 kuna	17	18.9	44	48.9	24	26.7	5	5.6	0	0.0	90	100
50.000-200.000 kuna	21	60.0	10	28.6	2	5.7	2	5.7	0	0.0	35	100
više od 200.000 kuna	16	72.7	5	22.7	0	0.0	1	4.5	0	0.0	22	100

17. KOLIKO PAKETA PROSJEČNO MJESEČNO PRIMI VAŠ POSLOVNI SUBJEKT?

	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	29	5.8	50	10.0	71	14.2	266	53.2	84	16.8	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	29	5.8	50	10.0	71	14.2	266	53.2	84	16.8	500	100.0
Obrt	3	1.4	13	6.0	21	9.7	135	62.5	44	20.4	216	100
Pravni	26	9.2	37	13.0	50	17.6	131	46.1	40	14.1	284	100

Područje	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	29	5.8	50	10.0	71	14.2	266	53.2	84	16.8	500	100.0
Grad Zagreb	14	10.4	14	10.4	17	12.7	71	53.0	18	13.4	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	1	1.0	10	10.3	12	12.4	57	58.8	17	17.5	97	100
Zapadna Hrvatska	8	7.5	6	5.6	10	9.3	56	52.3	27	25.2	107	100
Južna Hrvatska	5	4.8	13	12.4	21	20.0	54	51.4	12	11.4	105	100
Istočna Hrvatska	1	1.8	7	12.3	11	19.3	28	49.1	10	17.5	57	100

Grupa	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	29	5.8	50	10.0	71	14.2	266	53.2	84	16.8	500	100.0
Industrija	9	6.7	20	14.8	19	14.1	75	55.6	12	8.9	135	100
Trgovina	9	7.8	16	13.9	21	18.3	52	45.2	17	14.8	115	100
Ugostiteljstvo	7	5.3	4	3.1	12	9.2	75	57.3	33	25.2	131	100
Ostalo	4	3.4	10	8.4	19	16.0	64	53.8	22	18.5	119	100

Trošak	Odgovor											
	više od 50		10 - 50		5 - 10		1 - 5		ni jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	29	5.8	50	10.0	71	14.2	266	53.2	84	16.8	500	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	1	0.6	7	4.5	94	61.0	52	33.8	154	100
od 1.000-10.000 kuna	3	1.5	22	11.1	31	15.6	113	56.8	30	15.1	199	100
10.000-50.000 kuna	7	7.8	14	15.6	21	23.3	46	51.1	2	2.2	90	100
50.000-200.000 kuna	8	22.9	8	22.9	8	22.9	11	31.4	0	0.0	35	100
više od 200.000 kuna	11	50.0	5	22.7	4	18.2	2	9.1	0	0.0	22	100

18. NA KOJI SE NAČIN, U PRAVILU, VAŠEM POSLOVNOM SUBJEKTU URUČUJU PISMOVNE POŠILJKE?

	Odgovor					
	dostavom na poslovnu adresu		isporukom u prostoriji davatelja poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	390	78.0	110	22.0	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor					
	dostavom na poslovnu adresu		isporukom u prostoriji davatelja poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	390	78.0	110	22.0	500	100.0
Obrt	186	86.1	30	13.9	216	100
Pravni	204	71.8	80	28.2	284	100

Područje	Odgovor					
	dostavom na poslovnu adresu		isporukom u prostoriji davatelja poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	390	78.0	110	22.0	500	100.0
Grad Zagreb	111	82.8	23	17.2	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	74	76.3	23	23.7	97	100
Zapadna Hrvatska	83	77.6	24	22.4	107	100
Južna Hrvatska	76	72.4	29	27.6	105	100
Istočna Hrvatska	46	80.7	11	19.3	57	100

Grupa	Odgovor					
	dostavom na poslovnu adresu		isporukom u prostoriji davatelja poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	390	78.0	110	22.0	500	100.0
Industrija	100	74.1	35	25.9	135	100
Trgovina	90	78.3	25	21.7	115	100
Ugostiteljstvo	102	77.9	29	22.1	131	100
Ostalo	98	82.4	21	17.6	119	100

Trošak	Odgovor					
	dostavom na poslovnu adresu		isporukom u prostoriji davatelja poštanskih usluga		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	390	78.0	110	22.0	500	100.0
do 1.000 kuna	139	90.3	15	9.7	154	100
od 1.000-10.000 kuna	161	80.9	38	19.1	199	100
10.000-50.000 kuna	57	63.3	33	36.7	90	100
50.000-200.000 kuna	16	45.7	19	54.3	35	100
više od 200.000 kuna	17	77.3	5	22.7	22	100

19. KOLIKO SU IZNOSILI UKUPNI TROŠKOVI POŠTANSKIH USLUGA VAŠEG POSLOVNOG SUBJEKTA U 2008. GODINI?

	Odgovor											
	više od 200.000 kuna		50.000 € 200.000 kuna		10.000 € 50.000 kuna		1.000 € 10.000 kuna		do 1.000 kuna		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	22	4.4	35	7.0	90	18.0	199	39.8	154	30.8	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	više od 200.000 kuna		50.000 € 200.000 kuna		10.000 € 50.000 kuna		1.000 € 10.000 kuna		do 1.000 kuna		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	22	4.4	35	7.0	90	18.0	199	39.8	154	30.8	500	100.0
Obrt	0	0.0	4	1.9	14	6.5	89	41.2	109	50.5	216	100
Pravni	22	7.7	31	10.9	76	26.8	110	38.7	45	15.8	284	100

Područje	Odgovor											
	više od 200.000 kuna		50.000 € 200.000 kuna		10.000 € 50.000 kuna		1.000 € 10.000 kuna		do 1.000 kuna		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	22	4.4	35	7.0	90	18.0	199	39.8	154	30.8	500	100.0
Grad Zagreb	14	10.4	17	12.7	39	29.1	48	35.8	16	11.9	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	2	2.1	5	5.2	15	15.5	32	33.0	43	44.3	97	100
Zapadna Hrvatska	3	2.8	4	3.7	12	11.2	42	39.3	46	43.0	107	100
Južna Hrvatska	2	1.9	6	5.7	20	19.0	51	48.6	26	24.8	105	100
Istočna Hrvatska	1	1.8	3	5.3	4	7.0	26	45.6	23	40.4	57	100

Grupa	Odgovor											
	više od 200.000 kuna		50.000 € 200.000 kuna		10.000 € 50.000 kuna		1.000 € 10.000 kuna		do 1.000 kuna		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	22	4.4	35	7.0	90	18.0	199	39.8	154	30.8	500	100.0
Industrija	4	3.0	15	11.1	26	19.3	56	41.5	34	25.2	135	100
Trgovina	8	7.0	9	7.8	29	25.2	43	37.4	26	22.6	115	100
Ugostiteljstvo	4	3.1	4	3.1	15	11.5	55	42.0	53	40.5	131	100
Ostalo	6	5.0	7	5.9	20	16.8	45	37.8	41	34.5	119	100

Trošak	Odgovor											
	više od 200.000 kuna		50.000 € 200.000 kuna		10.000 € 50.000 kuna		1.000 € 10.000 kuna		do 1.000 kuna		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	22	4.4	35	7.0	90	18.0	199	39.8	154	30.8	500	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	154	100.0	154	100
od 1.000-10.000 kuna	0	0.0	0	0.0	0	0.0	199	100.0	0	0.0	199	100
10.000-50.000 kuna	0	0.0	0	0.0	90	100.0	0	0.0	0	0.0	90	100
50.000-200.000 kuna	0	0.0	35	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	35	100
više od 200.000 kuna	22	100.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	22	100

20. KOLIKI JE UDJEL TROŠKOVA POŠTANSKIH USLUGA U STRUKTURI UKUPNIH TROŠKOVA VAŠEG POSLOVNOG SUBJEKTA U PROŠLOJ GODINI?

	Odgovor											
	veći od 20 %		10 € 20 %		5 € 10 %		1 € 5 %		manji od 1 %		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	1	0.2	6	1.2	13	2.6	156	31.2	324	64.8	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	veći od 20 %		10 € 20 %		5 € 10 %		1 € 5 %		manji od 1 %		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	1	0.2	6	1.2	13	2.6	156	31.2	324	64.8	500	100.0
Obrt	0	0.0	3	1.4	4	1.9	60	27.8	149	69.0	216	100
Pravni	1	0.4	3	1.1	9	3.2	96	33.8	175	61.6	284	100

Područje	Odgovor											
	veći od 20 %		10 € 20 %		5 € 10 %		1 € 5 %		manji od 1 %		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	1	0.2	6	1.2	13	2.6	156	31.2	324	64.8	500	100.0
Grad Zagreb	1	0.7	2	1.5	4	3.0	48	35.8	79	59.0	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	0	0.0	2	2.1	4	4.1	27	27.8	64	66.0	97	100
Zapadna Hrvatska	0	0.0	2	1.9	1	0.9	32	29.9	72	67.3	107	100
Južna Hrvatska	0	0.0	0	0.0	4	3.8	32	30.5	69	65.7	105	100
Istočna Hrvatska	0	0.0	0	0.0	0	0.0	17	29.8	40	70.2	57	100

Grupa	Odgovor											
	veći od 20 %		10 € 20 %		5 € 10 %		1 € 5 %		manji od 1 %		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	1	0.2	6	1.2	13	2.6	156	31.2	324	64.8	500	100.0
Industrija	0	0.0	3	2.2	3	2.2	49	36.3	80	59.3	135	100
Trgovina	1	0.9	2	1.7	5	4.3	41	35.7	66	57.4	115	100
Ugostiteljstvo	0	0.0	0	0.0	3	2.3	33	25.2	95	72.5	131	100
Ostalo	0	0.0	1	0.8	2	1.7	33	27.7	83	69.7	119	100

Trošak	Odgovor											
	veći od 20 %		10 € 20 %		5 € 10 %		1 € 5 %		manji od 1 %		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	1	0.2	6	1.2	13	2.6	156	31.2	324	64.8	500	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	0	0.0	0	0.0	22	14.3	132	85.7	154	100
od 1.000-10.000 kuna	0	0.0	1	0.5	2	1.0	63	31.7	133	66.8	199	100
10.000-50.000 kuna	0	0.0	0	0.0	8	8.9	42	46.7	40	44.4	90	100
50.000-200.000 kuna	0	0.0	3	8.6	2	5.7	17	48.6	13	37.1	35	100
više od 200.000 kuna	1	4.5	2	9.1	1	4.5	12	54.5	6	27.3	22	100

21. CIJENA ZA OBIČNO PISMO MASE DO 50 GRAMA U UNUTARNJEM PROMETU, KOJU NAPLAĆUJE HP-HRVATSKA POŠTA D.D., ZA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT JE?

	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	0.4	219	43.8	193	38.6	86	17.2	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	0.4	219	43.8	193	38.6	86	17.2	500	100.0
Obrt	1	0.5	105	48.6	72	33.3	38	17.6	216	100
Pravni	1	0.4	114	40.1	121	42.6	48	16.9	284	100

Područje	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	0.4	219	43.8	193	38.6	86	17.2	500	100.0
Grad Zagreb	2	1.5	65	48.5	48	35.8	19	14.2	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	0	0.0	41	42.3	36	37.1	20	20.6	97	100
Zapadna Hrvatska	0	0.0	43	40.2	45	42.1	19	17.8	107	100
Južna Hrvatska	0	0.0	44	41.9	39	37.1	22	21.0	105	100
Istočna Hrvatska	0	0.0	26	45.6	25	43.9	6	10.5	57	100

Grupa	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	0.4	219	43.8	193	38.6	86	17.2	500	100.0
Industrija	0	0.0	53	39.3	56	41.5	26	19.3	135	100
Trgovina	1	0.9	46	40.0	50	43.5	18	15.7	115	100
Ugostiteljstvo	1	0.8	60	45.8	44	33.6	26	19.8	131	100
Ostalo	0	0.0	60	50.4	43	36.1	16	13.4	119	100

Trošak	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	0.4	219	43.8	193	38.6	86	17.2	500	100.0
do 1.000 kuna	1	0.6	78	50.6	41	26.6	34	22.1	154	100
od 1.000-10.000 kuna	1	0.5	89	44.7	78	39.2	31	15.6	199	100
10.000-50.000 kuna	0	0.0	38	42.2	35	38.9	17	18.9	90	100
50.000-200.000 kuna	0	0.0	9	25.7	22	62.9	4	11.4	35	100
više od 200.000 kuna	0	0.0	5	22.7	17	77.3	0	0.0	22	100

22. CIJENA ZA PREPORUČENO PISMO MASE DO 50 GRAMA U UNUTARNJEM PROMETU, KOJU NAPLAĆUJE HP-HRVATSKA POŠTA D.D., ZA VAŠ POSLOVNI SUBJEKT JE?

	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	1	0.2	153	30.6	285	57.0	61	12.2	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	1	0.2	153	30.6	285	57.0	61	12.2	500	100.0
Obrt	0	0.0	69	31.9	119	55.1	28	13.0	216	100
Pravni	1	0.4	84	29.6	166	58.5	33	11.6	284	100

Područje	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	1	0.2	153	30.6	285	57.0	61	12.2	500	100.0
Grad Zagreb	1	0.7	42	31.3	77	57.5	14	10.4	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	0	0.0	26	26.8	58	59.8	13	13.4	97	100
Zapadna Hrvatska	0	0.0	39	36.4	56	52.3	12	11.2	107	100
Južna Hrvatska	0	0.0	29	27.6	58	55.2	18	17.1	105	100
Istočna Hrvatska	0	0.0	17	29.8	36	63.2	4	7.0	57	100

Grupa	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	1	0.2	153	30.6	285	57.0	61	12.2	500	100.0
Industrija	0	0.0	41	30.4	72	53.3	22	16.3	135	100
Trgovina	0	0.0	33	28.7	69	60.0	13	11.3	115	100
Ugostiteljstvo	1	0.8	36	27.5	79	60.3	15	11.5	131	100
Ostalo	0	0.0	43	36.1	65	54.6	11	9.2	119	100

Trošak	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	1	0.2	153	30.6	285	57.0	61	12.2	500	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	52	33.8	81	52.6	21	13.6	154	100
od 1.000-10.000 kuna	1	0.5	62	31.2	109	54.8	27	13.6	199	100
10.000-50.000 kuna	0	0.0	24	26.7	54	60.0	12	13.3	90	100
50.000-200.000 kuna	0	0.0	9	25.7	25	71.4	1	2.9	35	100
više od 200.000 kuna	0	0.0	6	27.3	16	72.7	0	0.0	22	100

23. KOLIKO JE ZA POSLOVANJE VAŠEG POSLOVNOG SUBJEKTA VAŽNO DA SE PISMOVNA POŠILJKA KOJU ŠALJETE U UNUTARNJEM PROMETU URUČI U ROKU OD JEDNOG DANA?

	Odgovor							
	uvijek je važno		ponekad je važno		nikad nije važno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	162	32.4	318	63.6	20	4.0	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor							
	uvijek je važno		ponekad je važno		nikad nije važno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	162	32.4	318	63.6	20	4.0	500	100.0
Obrt	62	28.7	139	64.4	15	6.9	216	100
Pravni	100	35.2	179	63.0	5	1.8	284	100

Područje	Odgovor							
	uvijek je važno		ponekad je važno		nikad nije važno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	162	32.4	318	63.6	20	4.0	500	100.0
Grad Zagreb	46	34.3	84	62.7	4	3.0	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	36	37.1	58	59.8	3	3.1	97	100
Zapadna Hrvatska	32	29.9	68	63.6	7	6.5	107	100
Južna Hrvatska	31	29.5	71	67.6	3	2.9	105	100
Istočna Hrvatska	17	29.8	37	64.9	3	5.3	57	100

Grupa	Odgovor							
	uvijek je važno		ponekad je važno		nikad nije važno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	162	32.4	318	63.6	20	4.0	500	100.0
Industrija	46	34.1	83	61.5	6	4.4	135	100
Trgovina	35	30.4	76	66.1	4	3.5	115	100
Ugostiteljstvo	41	31.3	83	63.4	7	5.3	131	100
Ostalo	40	33.6	76	63.9	3	2.5	119	100

Trošak	Odgovor							
	uvijek je važno		ponekad je važno		nikad nije važno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	162	32.4	318	63.6	20	4.0	500	100.0
do 1.000 kuna	46	29.9	97	63.0	11	7.1	154	100
od 1.000-10.000 kuna	62	31.2	131	65.8	6	3.0	199	100
10.000-50.000 kuna	31	34.4	57	63.3	2	2.2	90	100
50.000-200.000 kuna	15	42.9	20	57.1	0	0.0	35	100
više od 200.000 kuna	8	36.4	13	59.1	1	4.5	22	100

24. JE LI VAŠ POSLOVNI SUBJEKT U ZADNJIH GODINU DANA PODNIO BILO KAKVU PRITUŽBU ILI PRIGOVOR NA OBAVLJANJE POŠTANSKIH USLUGA?

	Odgovor							
	da, pisano		da, usmeno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	10	2.0	88	17.6	402	80.4	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor							
	da, pisano		da, usmeno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	10	2.0	88	17.6	402	80.4	500	100.0
Obrt	3	1.4	34	15.7	179	82.9	216	100
Pravni	7	2.5	54	19.0	223	78.5	284	100

Područje	Odgovor							
	da, pisano		da, usmeno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	10	2.0	88	17.6	402	80.4	500	100.0
Grad Zagreb	4	3.0	26	19.4	104	77.6	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	0	0.0	14	14.4	83	85.6	97	100
Zapadna Hrvatska	1	0.9	21	19.6	85	79.4	107	100
Južna Hrvatska	5	4.8	22	21.0	78	74.3	105	100
Istočna Hrvatska	0	0.0	5	8.8	52	91.2	57	100

Grupa	Odgovor							
	da, pisano		da, usmeno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	10	2.0	88	17.6	402	80.4	500	100.0
Industrija	3	2.2	25	18.5	107	79.3	135	100
Trgovina	4	3.5	18	15.7	93	80.9	115	100
Ugostiteljstvo	1	0.8	20	15.3	110	84.0	131	100
Ostalo	2	1.7	25	21.0	92	77.3	119	100

Trošak	Odgovor							
	da, pisano		da, usmeno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	10	2.0	88	17.6	402	80.4	500	100.0
do 1.000 kuna	1	0.6	18	11.7	135	87.7	154	100
od 1.000-10.000 kuna	2	1.0	34	17.1	163	81.9	199	100
10.000-50.000 kuna	2	2.2	22	24.4	66	73.3	90	100
50.000-200.000 kuna	2	5.7	9	25.7	24	68.6	35	100
više od 200.000 kuna	3	13.6	5	22.7	14	63.6	22	100

25. KOME SU PRITUŽBA ILI PRIGOVOR PODNESENI?

	Odgovor											
	HP-Hrvatskoj pošti d.d.		drugim davateljima poštanskih usluga		HAKOM-u, regulatornom tijelu za poštanske usluge		udruzi za zaštitu potrošača		nekom drugom		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	84	85.7	8	8.2	0	0.0	2	2.0	4	4.1	98	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	HP-Hrvatskoj pošti d.d.		drugim davateljima poštanskih usluga		HAKOM-u, regulatornom tijelu za poštanske usluge		udruzi za zaštitu potrošača		nekom drugom		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	84	85.7	8	8.2	0	0.0	2	2.0	4	4.1	98	100.0
Obrt	32	84.2	3	7.9	0	0.0	1	2.6	2	5.3	38	100
Pravni	52	86.7	5	8.3	0	0.0	1	1.7	2	3.3	60	100

Područje	Odgovor											
	HP-Hrvatskoj pošti d.d.		drugim davateljima poštanskih usluga		HAKOM-u, regulatornom tijelu za poštanske usluge		udruzi za zaštitu potrošača		nekom drugom		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	84	85.7	8	8.2	0	0.0	2	2.0	4	4.1	98	100.0
Grad Zagreb	27	90.0	2	6.7	0	0.0	0	0.0	1	3.3	30	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	14	93.3	1	6.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	15	100
Zapadna Hrvatska	18	81.8	0	0.0	0	0.0	2	9.1	2	9.1	22	100
Južna Hrvatska	21	80.8	4	15.4	0	0.0	0	0.0	1	3.8	26	100
Istočna Hrvatska	4	80.0	1	20.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	100

Grupa	Odgovor											
	HP-Hrvatskoj pošti d.d.		drugim davateljima poštanskih usluga		HAKOM-u, regulatornom tijelu za poštanske usluge		udruzi za zaštitu potrošača		nekom drugom		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	84	85.7	8	8.2	0	0.0	2	2.0	4	4.1	98	100.0
Industrija	25	86.2	4	13.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	29	100
Trgovina	19	86.4	0	0.0	0	0.0	1	4.5	2	9.1	22	100
Ugostiteljstvo	18	85.7	2	9.5	0	0.0	1	4.8	0	0.0	21	100
Ostalo	22	84.6	2	7.7	0	0.0	0	0.0	2	7.7	26	100

Trošak	Odgovor											
	HP-Hrvatskoj pošti d.d.		drugim davateljima poštanskih usluga		HAKOM-u, regulatornom tijelu za poštanske usluge		udruzi za zaštitu potrošača		nekom drugom		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	84	85.7	8	8.2	0	0.0	2	2.0	4	4.1	98	100.0
do 1.000 kuna	14	70.0	3	15.0	0	0.0	1	5.0	2	10.0	20	100
od 1.000-10.000 kuna	33	91.7	2	5.6	0	0.0	1	2.8	0	0.0	36	100
10.000-50.000 kuna	20	87.0	1	4.3	0	0.0	0	0.0	2	8.7	23	100
50.000-200.000 kuna	10	90.9	1	9.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	11	100
više od 200.000 kuna	7	87.5	1	12.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8	100

26. KAKO STE BILI ZADOVOLJNI S RJEŠAVANJEM PRITUŽBE ILI PRIGOVORA?

	Odgovor									
	vrlo zadovoljani		zadovoljani		nezadovoljani		vrlo nezadovoljani		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	2.0	38	38.8	44	44.9	14	14.3	98	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor									
	vrlo zadovoljani		zadovoljani		nezadovoljani		vrlo nezadovoljani		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	2.0	38	38.8	44	44.9	14	14.3	98	100.0
Obrt	0	0.0	12	31.6	20	52.6	6	15.8	38	100
Pravni	2	3.3	26	43.3	24	40.0	8	13.3	60	100

Područje	Odgovor									
	vrlo zadovoljani		zadovoljani		nezadovoljani		vrlo nezadovoljani		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	2.0	38	38.8	44	44.9	14	14.3	98	100.0
Grad Zagreb	1	3.3	16	53.3	11	36.7	2	6.7	30	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	0	0.0	6	40.0	7	46.7	2	13.3	15	100
Zapadna Hrvatska	0	0.0	6	27.3	12	54.5	4	18.2	22	100
Južna Hrvatska	1	3.8	8	30.8	12	46.2	5	19.2	26	100
Istočna Hrvatska	0	0.0	2	40.0	2	40.0	1	20.0	5	100

Grupa	Odgovor									
	vrlo zadovoljani		zadovoljani		nezadovoljani		vrlo nezadovoljani		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	2.0	38	38.8	44	44.9	14	14.3	98	100.0
Industrija	1	3.4	14	48.3	14	48.3	0	0.0	29	100
Trgovina	1	4.5	6	27.3	10	45.5	5	22.7	22	100
Ugostiteljstvo	0	0.0	4	19.0	14	66.7	3	14.3	21	100
Ostalo	0	0.0	14	53.8	6	23.1	6	23.1	26	100

Trošak	Odgovor									
	vrlo zadovoljani		zadovoljani		nezadovoljani		vrlo nezadovoljani		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	2.0	38	38.8	44	44.9	14	14.3	98	100.0
do 1.000 kuna	0	0.0	4	20.0	14	70.0	2	10.0	20	100
od 1.000-10.000 kuna	0	0.0	11	30.6	18	50.0	7	19.4	36	100
10.000-50.000 kuna	0	0.0	14	60.9	5	21.7	4	17.4	23	100
50.000-200.000 kuna	1	9.1	4	36.4	5	45.5	1	9.1	11	100
više od 200.000 kuna	1	12.5	5	62.5	2	25.0	0	0.0	8	100

27. JESTE LI U VAŠEM POSLOVNOM SUBJEKTU UPOZNATI S POJMOV I OPSEGOM UNIVERZALNIH POŠTANSKIH USLUGA?

	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	97	19.4	403	80.6	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	97	19.4	403	80.6	500	100.0
Obrt	33	15.3	183	84.7	216	100
Pravni	64	22.5	220	77.5	284	100

Područje	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	97	19.4	403	80.6	500	100.0
Grad Zagreb	31	23.1	103	76.9	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	17	17.5	80	82.5	97	100
Zapadna Hrvatska	17	15.9	90	84.1	107	100
Južna Hrvatska	25	23.8	80	76.2	105	100
Istočna Hrvatska	7	12.3	50	87.7	57	100

Grupa	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	97	19.4	403	80.6	500	100.0
Industrija	26	19.3	109	80.7	135	100
Trgovina	22	19.1	93	80.9	115	100
Ugostiteljstvo	19	14.5	112	85.5	131	100
Ostalo	30	25.2	89	74.8	119	100

Trošak	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	97	19.4	403	80.6	500	100.0
do 1.000 kuna	21	13.6	133	86.4	154	100
od 1.000-10.000 kuna	37	18.6	162	81.4	199	100
10.000-50.000 kuna	21	23.3	69	76.7	90	100
50.000-200.000 kuna	9	25.7	26	74.3	35	100
više od 200.000 kuna	9	40.9	13	59.1	22	100

28. JESTE LI U VAŠEM POSLOVNOM SUBJEKTU UPOZNATI S DATUMOM DO KOJEG, U REPUBLICI HRVATSKOJ, JAVNI OPERATOR – HP-HRVATSKA POŠTA D.D. IMA ISKLJUČIVO PRAVO OBAVLJANJA REZERVIRANIH USLUGA, TEMELJEM VAŽEĆEG ZAKONA O POŠTANSKIM USLUGAMA („NARODNE NOVINE“, BROJ 88/09)?

	Odgovor											
	do kraja 2010. godine		do kraja 2011. godine		do kraja 2012. godine		do kraja 2013. godine		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	3	0.6	3	0.6	15	3.0	7	1.4	472	94.4	500	100.0

Poslovni subjekt	Odgovor											
	do kraja 2010. godine		do kraja 2011. godine		do kraja 2012. godine		do kraja 2013. godine		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	3	0.6	3	0.6	15	3.0	7	1.4	472	94.4	500	100.0
Obrt	1	0.5	1	0.5	4	1.9	5	2.3	205	94.9	216	100
Pravni	2	0.7	2	0.7	11	3.9	2	0.7	267	94.0	284	100

Područje	Odgovor											
	do kraja 2010. godine		do kraja 2011. godine		do kraja 2012. godine		do kraja 2013. godine		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	3	0.6	3	0.6	15	3.0	7	1.4	472	94.4	500	100.0
Grad Zagreb	0	0.0	0	0.0	6	4.5	0	0.0	128	95.5	134	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	0	0.0	1	1.0	5	5.2	0	0.0	91	93.8	97	100
Zapadna Hrvatska	1	0.9	2	1.9	3	2.8	2	1.9	99	92.5	107	100
Južna Hrvatska	1	1.0	0	0.0	1	1.0	1	1.0	102	97.1	105	100
Istočna Hrvatska	1	1.8	0	0.0	0	0.0	4	7.0	52	91.2	57	100

Grupa	Odgovor											
	do kraja 2010. godine		do kraja 2011. godine		do kraja 2012. godine		do kraja 2013. godine		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	3	0.6	3	0.6	15	3.0	7	1.4	472	94.4	500	100.0
Industrija	1	0.7	1	0.7	3	2.2	2	1.5	128	94.8	135	100
Trgovina	1	0.9	1	0.9	3	2.6	2	1.7	108	93.9	115	100
Ugostiteljstvo	1	0.8	1	0.8	1	0.8	2	1.5	126	96.2	131	100
Ostalo	0	0.0	0	0.0	8	6.7	1	0.8	110	92.4	119	100

Trošak	Odgovor											
	do kraja 2010. godine		do kraja 2011. godine		do kraja 2012. godine		do kraja 2013. godine		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	3	0.6	3	0.6	15	3.0	7	1.4	472	94.4	500	100.0
do 1.000 kuna	1	0.6	0	0.0	2	1.3	3	1.9	148	96.1	154	100
od 1.000-10.000 kuna	1	0.5	0	0.0	3	1.5	3	1.5	192	96.5	199	100
10.000-50.000 kuna	0	0.0	1	1.1	4	4.4	0	0.0	85	94.4	90	100
50.000-200.000 kuna	1	2.9	1	2.9	1	2.9	1	2.9	31	88.6	35	100
više od 200.000 kuna	0	0.0	1	4.5	5	22.7	0	0.0	16	72.7	22	100

29. ŠTO ĆE PRIMARNO, S GLEDIŠTA VAŠEG POSLOVNOG SUBJEKTA, DONIJETI POTPUNO OTVARANJE TRŽIŠTA POŠTANSKIH USLUGA?

	Odgovor													
	nove vrste poštanskih usluga		niže cijene postojećih poštanskih usluga		bolju kvalitetu obavljanja postojećih poštanskih usluga		bolji odnos davatelja poštanskih usluga prema korisnicima		nikakve ili neznatne promjene		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	106	21.2	225	45.0	152	30.4	87	17.4	50	10.0	82	16.4	500	140.4

Poslovni subjekt	Odgovor													
	nove vrste poštanskih usluga		niže cijene postojećih poštanskih usluga		bolju kvalitetu obavljanja postojećih poštanskih usluga		bolji odnos davatelja poštanskih usluga prema korisnicima		nikakve ili neznatne promjene		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	106	21.2	225	45.0	152	30.4	87	17.4	50	10.0	82	16.4	500	140.4
Obrt	38	17.6	86	39.8	58	26.9	36	16.7	26	12.0	44	20.4	216	133.3
Pravni	68	23.9	139	48.9	94	33.1	51	18.0	24	8.5	38	13.4	284	145.7

Područje	Odgovor													
	nove vrste poštanskih usluga		niže cijene postojećih poštanskih usluga		bolju kvalitetu obavljanja postojećih poštanskih usluga		bolji odnos davatelja poštanskih usluga prema korisnicima		nikakve ili neznatne promjene		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	106	21.2	225	45.0	152	30.4	87	17.4	50	10.0	82	16.4	500	140.4
Grad Zagreb	32	23.9	70	52.2	44	32.8	22	16.4	7	5.2	22	16.4	134	147
Središnja i sjeverna Hrvatska	22	22.7	44	45.4	26	26.8	20	20.6	13	13.4	12	12.4	97	141.2
Zapadna Hrvatska	26	24.3	47	43.9	34	31.8	17	15.9	9	8.4	20	18.7	107	142.9
Južna Hrvatska	19	18.1	39	37.1	33	31.4	21	20.0	13	12.4	19	18.1	105	137.1
Istočna Hrvatska	7	12.3	25	43.9	15	26.3	7	12.3	8	14.0	9	15.8	57	124.5

Grupa	Odgovor													
	nove vrste poštanskih usluga		niže cijene postojećih poštanskih usluga		bolju kvalitetu obavljanja postojećih poštanskih usluga		bolji odnos davatelja poštanskih usluga prema korisnicima		nikakve ili neznatne promjene		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	106	21.2	225	45.0	152	30.4	87	17.4	50	10.0	82	16.4	500	140.4
Industrija	28	20.7	68	50.4	44	32.6	20	14.8	12	8.9	19	14.1	135	141.4
Trgovina	20	17.4	52	45.2	31	27.0	20	17.4	11	9.6	17	14.8	115	131.3
Ugostiteljstvo	31	23.7	56	42.7	41	31.3	22	16.8	10	7.6	27	20.6	131	142.7
Ostalo	27	22.7	49	41.2	36	30.3	25	21.0	17	14.3	19	16.0	119	145.3

Trošak	Odgovor													
	nove vrste poštanskih usluga		niže cijene postojećih poštanskih usluga		bolju kvalitetu obavljanja postojećih poštanskih usluga		bolji odnos davatelja poštanskih usluga prema korisnicima		nikakve ili neznatne promjene		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	106	21.2	225	45.0	152	30.4	87	17.4	50	10.0	82	16.4	500	140.4
do 1.000 kuna	27	17.5	54	35.1	42	27.3	20	13.0	16	10.4	33	21.4	154	124.6
od 1.000-10.000 kuna	41	20.6	86	43.2	59	29.6	41	20.6	21	10.6	32	16.1	199	140.7
10.000-50.000 kuna	25	27.8	52	57.8	27	30.0	12	13.3	9	10.0	11	12.2	90	151.1
50.000-200.000 kuna	7	20.0	19	54.3	17	48.6	9	25.7	2	5.7	3	8.6	35	162.8
više od 200.000 kuna	6	27.3	14	63.6	7	31.8	5	22.7	2	9.1	3	13.6	22	168.1



