

ISTRAŽIVANJE O ZADOVOLJSTVU
I KORIŠTENJU POŠTANSKIH
I KURIRSKIH USLUGA U
REPUBLICI HRVATSKOJ

I DIO (GRAĐANI)

HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU
I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE

ZAGREB, 2008

IMPRESUM	PROJEKT:	ISTRAŽIVANJE O ZADOVOLJSTVU I KORIŠTENJU POŠTANSKIH I KURIRSKIH USLUGA U REPUBLICI HRVATSKOJ - I DIO (GRAĐANI)
	NOSITELJ I NAKLADNIK:	HRVATSKA AGENCIJA ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE, JURIŠIĆEVA 13, ZAGREB
	ZA NOSITELJA I NAKLADNIKA:	GAŠPER GAČINA, PREDSEDNIK VIJEĆA HRVATSKE AGENCIJE ZA POŠTU I ELEKTRONIČKE KOMUNIKACIJE
	PRIPREMA I PROVEDBA PROJEKTA TE UREDNIŠTVO PUBLIKACIJE:	TEREZIJA BENČIĆ - NADZOR PROJEKTA STJEPAN PALER - SASTAVLJANJE I IZRADA UPITNIKA, PRIPREMA ZA ISPITIVANJE, UNOS I OBRADA PODATAKA, IZRADA TABLIČNIH IZVJEŠTAJA, DIJELOVI TEKSTA IVA SUČEVIĆ - SASTAVLJANJE UPITNIKA, DIJELOVI TEKSTA, UREDNICA TEKSTA NENAD ZONJIĆ - VODITELJ PROJEKTA I GLAVNI UREDNIK
	PROVOĐENJE ISPITIVANJA:	RADNICI STRUČNE SLUŽBE AGENCIJE (BIVŠEG VIJEĆA ZA POŠTANSKE USLUGE): KRISTINA BERTOVIĆ, IVA GJERGJA, STJEPAN PALER, IVA SUČEVIĆ, ZLATAN ŠEMIGA, ANA ŠUBAT PERKOVIĆ I NENAD ZONJIĆ
	OBLIKOVANJE:	BESTIAS
	TISAK:	BESTIAS
	NAKLADA:	300 PRIMJERAKA

ZAHVALJUJEMO SVIM ISPITANICIMA KOJI SU SUDJELOVALI U ISPITIVANJU KOJE JE PREDSTAVLJALO TEMELJ OVOG ISTRAŽIVANJA, KAO I ISPITIVAČIMA IZVAN STRUČNE SLUŽBE AGENCIJE.

SADRŽAJ

7	1. UVOD
11	2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA
12	2.1. ODABIR UZORKA
12	2.1.1. OSNOVNI KRITERIJI PO KOJIMA JE ODREĐENA STRUKTURA UZORKA
12	2.1.1.1. PODRUČJE
13	2.1.1.2. VELIČINA I VRSTA NASELJA
14	2.1.1.3. DOB
14	2.1.1.4. SPOL
16	2.1.2. POMOĆNI KRITERIJI
16	2.1.2.1. STRUČNA SPREMA
17	2.1.2.2. RADNI STATUS
17	2.1.2.3. KORIŠTENJE ELEKTRONIČKE POŠTE
18	2.1.2.4. KORIŠTENJE MOBITELA
19	2.2. ODREĐIVANJE NAČINA ISPITIVANJA I IZRADA UPITNIKA
19	2.3. PRIPREMA I PROVOĐENJE ISPITIVANJA
20	2.4. UNOS I OBRADA PODATAKA
23	3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA
23	3.1. REZULTATI ISTRAŽIVANJA PREMA ODGOVORIMA IZ UPITNIKA
67	3.2. SUMARNI PRIKAZ REZULTATA ISTRAŽIVANJA PREMA SPECIFIČNOSTIMA KATEGORIJA ODABRANIH KRITERIJA
67	3.2.1. PODRUČJE
67	3.2.1.1. GRAD ZAGREB
68	3.2.1.2. ISTOČNA HRVATSKA
68	3.2.1.3. JUŽNA HRVATSKA
69	3.2.1.4. SJEVERNA I SREDIŠNJA HRVATSKA
70	3.2.1.5. ZAPADNA HRVATSKA
70	3.2.2. VELIČINA I VRSTA NASELJA
70	3.2.2.1. GRADSKA NASELJA OD 200.000 I VIŠE STANOVNIKA
71	3.2.2.2. GRADSKA NASELJA OD 50.000 DO 200.000 STANOVNIKA
71	3.2.2.3. GRADSKA NASELJA OD 10.000 DO 50.000 STANOVNIKA
72	3.2.2.4. GRADSKA NASELJA DO 10.000 STANOVNIKA
73	3.2.2.5. OSTALA NASELJA DO 10.000 STANOVNIKA
73	3.2.3. DOB
73	3.2.3.1. DOBNA SKUPINA OD 15 DO 24 GODINE
74	3.2.3.2. DOBNA SKUPINA OD 25 DO 39 GODINA
75	3.2.3.3. DOBNA SKUPINA OD 40 DO 59 GODINA
75	3.2.3.4. DOBNA SKUPINA OD 60 I VIŠE GODINA
76	3.2.4. SPOL
79	4. ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA
83	5. PRILOZI
83	VRIJEDNOSTI (POSTOCI) ZA SVAKI PONUĐENI ODGOVOR NA PITANJA IZ UPITNIKA

UVOD

1

1. UVOD

Projekt „Istraživanje o zadovoljstvu i korištenju poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj“ osmislili smo i započeli kao Vijeće za poštanske usluge, a objavljujemo kao Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije. Naime, do stupanja na snagu Zakona o elektroničkim komunikacijama 1. srpnja 2008. godine, kojim je osnovano zajedničko regulatorno tijelo za elektroničke komunikacije i poštanske usluge - Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, regulatorne poslove vezane uz obavljanje poštanskih i kurirskih usluga obavljalo je Vijeće za poštanske usluge. Stupanjem na snagu navedenog Zakona prestalo je postojati Vijeće za poštanske usluge, a regulatorne poslove vezane uz obavljanje poštanskih i kurirskih usluga obavlja Agencija, u skladu sa Zakonom o pošti.

Rad na projektu smo započeli u proljeće 2008. godine, s ciljem istraživanja i ocjene zadovoljstva korisnika poštanskih i kurirskih usluga ponuđenim, ali i obavljenim uslugama na tržištu. Predmet našeg istraživanja je zadovoljstvo opsegom ponuđenih usluga i kvalitetom obavljanja usluga, poznavanje i mišljenje o cijenama usluga, kao i odnos kvalitete i cijene obavljenih usluga, navike korisnika, poznavanje i ocjena stanja na tržištu (davatelja poštanskih i kurirskih usluga), opseg i intezitet primanja i slanja pošiljaka, pritužbe korisnika kao i svijest korisnika o pravu na univerzalne usluge i poznavanje opsega tih usluga, koje država ima obvezu osigurati svim korisnicima na cijelom teritoriju Republike Hrvatske po pristupačnim cijenama i pod jednakim uvjetima.

Projekt smo planirali realizirati u dvije faze. U prvoj fazi ciljna skupina su nam građani odnosno individualni korisnici. Druga faza istraživanja bit će usmjerena na pravne osobe odnosno poslovne korisnike. U ovoj publikaciji su predstavljeni rezultati istraživanja koje smo proveli među građanima odnosno individualnim korisnicima, a sljedeće godine ćemo predstaviti rezultate istraživanja zadovoljstva i korištenja poštanskih i kurirskih usluga pravnih osoba odnosno poslovnih korisnika.

Jedan od osnovnih ciljeva Agencije je zaštita interesa korisnika i mogućnost izbora usluga po prihvatljivim cijenama, a praćenje razvoja poštanske djelatnosti i stanja na tržištu poštanskih i kurirskih usluga te osiguravanje korisnicima prava na univerzalne usluge pod ravnopravnim i pristupačnim uvjetima, među važnijim su poslovima i ovlastima Agencije u području poštanskih i kurirskih usluga.

Obzirom na značaj javnog operatora, njegovu obvezu obavljanja univerzalnih usluga određene kvalitete na cijelom teritoriju Republike Hrvatske i, posljedično, rasprostranjenost poštanskih ureda, kao i njegov vladajući položaj na tržištu, poseban naglasak istraživanja je na istraživanju zadovoljstva i korištenja uslugama javnog operatora, prvenstveno univerzalnim poštanskim uslugama, ali i drugim vrstama usluga koje obavlja, kao što su financijske i ostale usluge. No, osim mišljenja korisnika o zadovoljstvu i korištenju uslugama javnog operatora, ispitanike smo pitali i o poznavanju, korištenju te ocjeni i drugih davatelja na tržištu.

U publikaciji najprije objašnjavamo metodologiju istraživanja, uključujući odabir uzorka, izradu Upitnika za ispitanike, unos i obradu dobivenih odgovora, a zatim u središnjem dijelu predstavljamo rezultate istraživanja po svim pitanjima iz Upitnika, najprije na ukupnoj razini, a onda i prema značajnijim kategorijama unutar svakog od četiri osnovna kriterija. Ovo poglavlje publikacije završava sumarnim prikazom rezultata istraživanja prema specifičnostima pojedinih kategorija u odnosu na druge unutar odabranih kriterija.

Na kraju publikacije predstavljen je zaključak istraživanja te uvršteni prilozi iz kojih se mogu vidjeti detaljni podaci o rezultatima ispitivanja.

Čitavu realizaciju projekta, od odabira metodologije istraživanja, izrade Upitnika za ispitanike, terenskog ispitivanja, unosa, obrade te tekstualnog i grafičkog predstavljanja rezultata istraživanja proveli su radnici stručne službe regulatornog tijela bez angažiranja specijaliziranih agencija ili konzultanata.

Imajući to na umu te s obzirom da se radi o prvom ovakvom projektu kojeg u području poštanskih i kurirskih usluga predstavlja regulator, sve kritike, savjeti i moguće pohvale bit će nam iznimno vrijedne za ovakve ili slične projekte, koje ćemo u daljnjem radu provoditi.

Iskustva stečena na terenu u neposrednom kontaktu s korisnicima, kao i vlastita obrada i predstavljanje rezultata od značajne su koristi svima koji su sudjelovali u ovom projektu. Saznanja stečena provođenjem ovog istraživanja koristit će regulatoru u daljnjem radu i djelovanju. Ako i davatelji poštanskih i kurirskih usluga uvažavaju i iskoriste mišljenja ispitanika te rezultate i zaključke ovog istraživanja, a sve u cilju zadovoljstva korisnika, svrha ovog projekta bit će u potpunosti ispunjena.

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

2

2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Ispitivanje korisnika za potrebe ovog istraživanja provedeno je na uzorku od tisuću anonimnih ispitanika, od travnja do lipnja 2008. godine, metodom terenskog usmenog ispitivanja (*licem u lice*), a proveli su ga uglavnom radnici stručne službe regulatora. U tu svrhu sastavili smo Upitnik s trideset tematskih pitanja te četiri kratka dodatna socio-demografska pitanja.

Jedinica istraživanja bila je stanovnik (građanin) kao korisnik poštanskih i(li) kurirskih usluga u privatne svrhe odnosno kao fizička osoba, a ne kao vlasnik, zaposlenik ili predstavnik bilo kojeg poduzeća ili institucije.

Nakon završenog terenskog ispitivanja slijedila je obrada i analiza podataka. Najprije su uneseni svi odgovori iz tisuću Upitnika, koji su zatim sistematizirani i obrađeni u tablicama i grafikonima. Odgovori na svako pojedino pitanje iz Upitnika klasificirani su na razini ukupnog uzorka, kao i prema razredima unutar odabranih grupa odnosno prema kategorijama svakog od četiri osnovna kriterija.

2.1. ODABIR UZORKA

Želeći dobiti što reprezentativniji uzorak čitavog osnovnog skupa, a to su **svi stanovnici Republike Hrvatske stariji od petnaest godina**, odlučeno je da se ispitivanje provede na ukupno **tisuću ispitanika**, kombinirajući namjieran i slučajan odabir ispitanika odnosno višestruko stratificirani i kvotni uzorak. Struktura uzorka najprije je određena prema četiri osnovna (bezuvjetna) kriterija, a nakon toga je korištena metoda slučajnog odabira, prema točno utvrđenom broju ispitanika za svaku kategoriju odnosno svaki razred grupe.

Uz tematska pitanja u Upitniku, postavljena su i četiri dodatna pitanja. Obradeni odgovori na dodatna pitanja korišteni su kao pomoćni (kontrolni) kriteriji reprezentativnosti uzorka. Za određivanje broja ispitanika po razredima (kategorijama), za svaki od osnovnih kriterija, korišteni su podaci Državnog zavoda za statistiku odnosno podaci iz posljednjeg popisa stanovništva RH iz 2001. godine.

2.1.1. Osnovni kriteriji po kojima je određena struktura uzorka

Osnovni kriteriji prema kojima je određena struktura uzorka su:

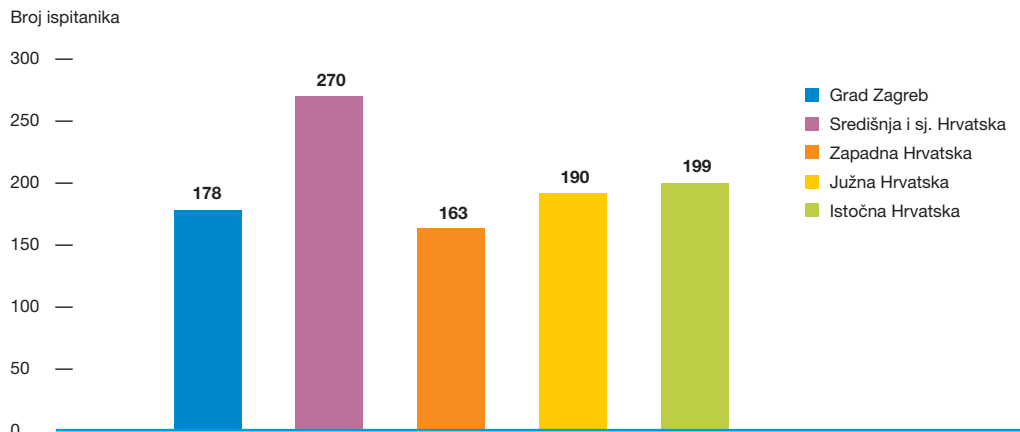
1. **Područje**
2. **Veličina i vrsta naselja**
3. **Dob**
4. **Spol**

2.1.1.1. Područje

Prema kriteriju područja odabrano je pet razreda (kategorija), koji 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 i Primorsko-goranska).

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



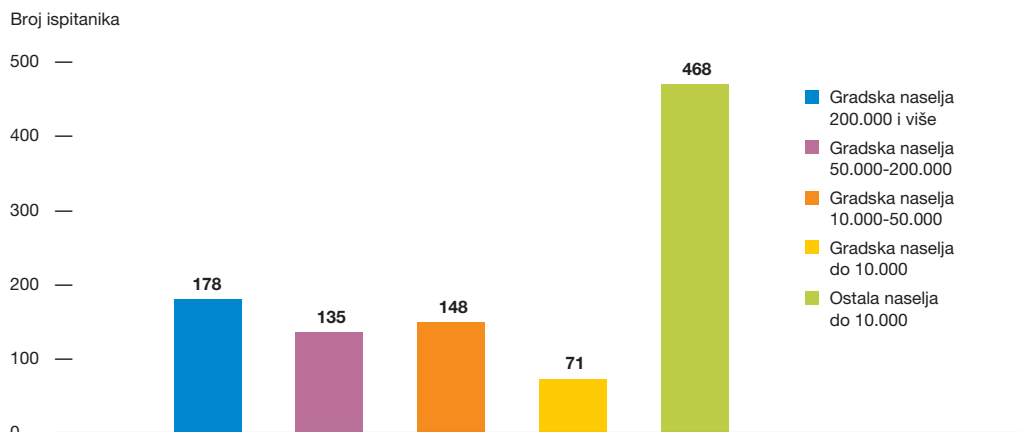
GRAFIKON 1:
BROJ ISPITANIKA
PREMA PODRUČJIMA

2.1.1.2. Veličina i vrsta naselja

Prema kriteriju veličine i vrste naselja odabrano je pet razreda (kategorija) i to:

1. Gradska naselja preko 200.000 stanovnika (Grad Zagreb),
2. Gradska naselja od 50.000 do 200.000 stanovnika,
3. Gradska naselja od 10.000 do 50.000 stanovnika,
4. Gradska naselja do 10.000 stanovnika (naselja koja formalno imaju status grada),
5. Ostala naselja do 10.000 stanovnika.

Sukladno udjelu broja stanovnika naselja odabrane veličine i vrste u ukupnom broju stanovnika u RH, određen je broj ispitanika za pet odabranih razreda (kategorija) naselja (Grafikon 2).



GRAFIKON 2:
BROJ ISPITANIKA PREMA
VELIČINI I VRSTI NASELJA

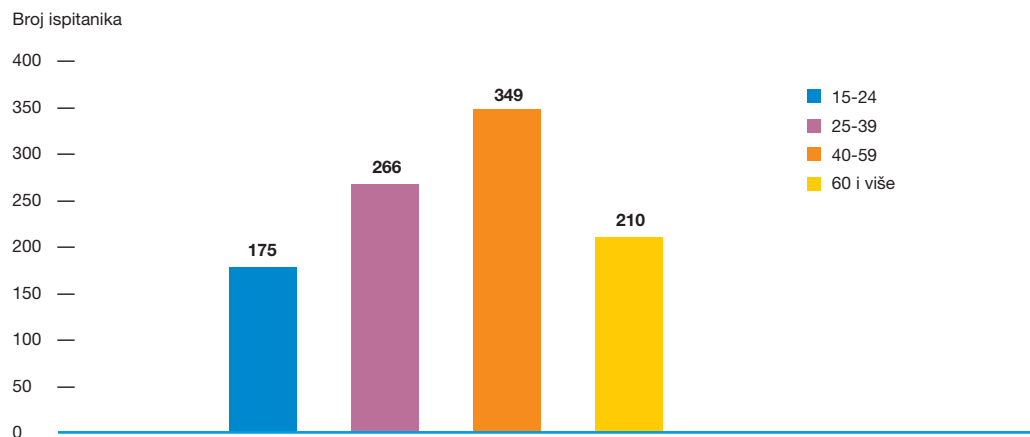
2.1.1.3. Dob

Prema kriteriju dobi odabrana su četiri razreda (kategorije) i to:

1. Dobna skupina od 15 do 24 godine,
2. Dobna skupina od 25 do 39 godina,
3. Dobna skupina od 40 do 59 godina,
4. Dobna skupina od 60 i više godina.

Sukladno udjelu broja stanovnika pojedinih odabranih dobnih skupina u ukupnom broju stanovnika u RH, određen je broj ispitanika za četiri odabrane dobne skupine (Grafikon 3).

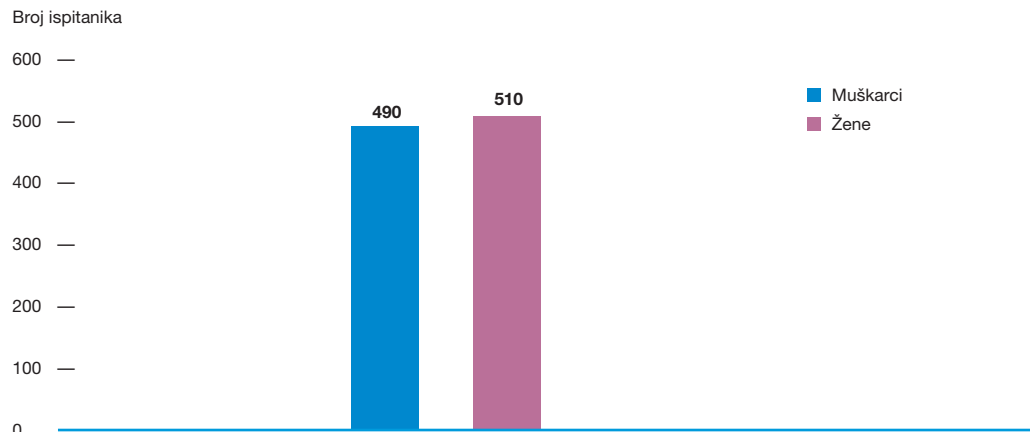
GRAFIKON 3:
BROJ ISPITANIKA
PREMA DOBNIM
SKUPINAMA



2.1.1.4. Spol

Sukladno udjelu broja žena i muškaraca u ukupnom broju stanovnika u RH, određen je broj ispitanika po spolovima (Grafikon 4).

GRAFIKON 4:
BROJ ISPITANIKA
PREMA SPOLU



Podjela ukupnog broja ispitanika po svim kriterijima i pripadajućim razredima (kategorijama) prikazana je u Tablici 1.

Područje	Spol	Veličina i vrsta naselja	Broj ispitanika po kriterijima				Broj ispitanika po područjima	
			3	4	5	6		
0	1	2	3	4	5	6	7	8
Dobne skupine			15-24	25-39	40-59	60-74		
Grad Zagreb	Žene	200.000 i više	15	25	33	17	90	178
	Muškarci	200.000 i više	15	24	32	17	88	
Istočna Hrvatska	Žene	Gradsko naselje	7	11	14	9	101	199
		50.000-200.000	3	4	6	4		
		10.000-50.000	3	5	6	4		
		do 10.000	1	2	2	1		
		Ostala naselja do 10.000	11	16	20	13		
	Muškarci	Gradsko naselje	7	11	14	9	98	
		50.000-200.000	3	4	6	4		
		10.000-50.000	3	5	6	4		
		do 10.000	1	2	2	1		
		Ostala naselja do 10.000	11	15	19	12		
Južna Hrvatska	Žene	Gradsko naselje	10	14	18	11	97	190
		50.000-200.000	5	7	9	6		
		10.000-50.000	4	5	7	4		
		do 10.000	1	2	2	1		
		Ostala naselja do 10.000	8	12	15	9		
	Muškarci	Gradsko naselje	9	14	18	11	93	
		50.000-200.000	5	7	9	6		
		10.000-50.000	3	5	7	4		
		do 10.000	1	2	2	1		
		Ostala naselja do 10.000	8	11	14	8		
Središnja i sjeverna Hrvatska	Žene	Gradsko naselje	7	11	14	9	138	270
		50.000-200.000	0	0	0	0		
		10.000-50.000	5	8	10	6		
		do 10.000	2	3	4	3		
		Ostala naselja do 10.000	17	26	34	20		
	Muškarci	Gradsko naselje	7	10	14	8	132	
		50.000-200.000	0	0	0	0		
		10.000-50.000	5	7	10	6		
		do 10.000	2	3	4	2		
		Ostala naselja do 10.000	16	25	32	20		
Zapadna Hrvatska	Žene	Gradsko naselje	7	11	16	10	101	199
		50.000-200.000	4	6	9	5		
		10.000-50.000	1	2	3	2		
		do 10.000	2	3	4	3		
		Ostala naselja do 10.000	7	10	14	9		
	Muškarci	Gradsko naselje	7	11	15	10	98	
		50.000-200.000	4	6	8	5		
		10.000-50.000	1	2	3	2		
		do 10.000	2	3	4	3		
		Ostala naselja do 10.000	6	9	13	8		
Ukupno Hrvatska	Žene	Gradsko naselje	46	72	95	56	510	1000
		200.000 i više	15	25	33	17		
		50.000-200.000	12	17	24	15		
		10.000-50.000	13	20	26	16		
		do 10.000	6	10	12	8		
	Muškarci	Ostala naselja do 10.000	43	64	83	51	490	
		Gradsko naselje	45	70	93	55		
		200.000 i više	15	24	32	17		
		50.000-200.000	12	17	23	15		
		10.000-50.000	12	19	26	16		
Ukupno		Ostala naselja do 10.000	6	10	12	7	1000	
		Ostala naselja do 10.000	41	60	78	48		
Ukupno			175	266	349	210	1000	

TABLICA 1 :
BROJ ISPITANIKA PREMA
PODRUČJIMA, VELIČINI
I VRSTI NASELJA, DOBI I
SPOLU

Nakon utvrđivanja točnog broja ispitanika po svim kriterijima i pripadajućim razredima (kategorijama), ispitivanje je provedeno slučajnim odabirom ispitanika. Unutar svih županija odnosno područja obuhvaćeni su ispitanici iz svih postojećih odabranih vrsta i veličina naselja. Svim ispitanicima su, uz tematska pitanja iz Upitnika, postavljena i dodatna pitanja o stručnoj spremi, radnom statusu, korištenju elektroničke pošte i korištenju mobitela, što su bili pomoćni (kontrolni) kriteriji utvrđivanja reprezentativnosti uzorka. Iz odgovora na dodatna pitanja proizlazi da je uzorak obuhvatio zadovoljavajući postotak ispitanika svih stručnih sprema i radnog statusa, kao i ispitanika koji koriste odnosno ne koriste elektroničku poštu i mobitel, čime se potvrdila reprezentativnost odabranog uzorka.

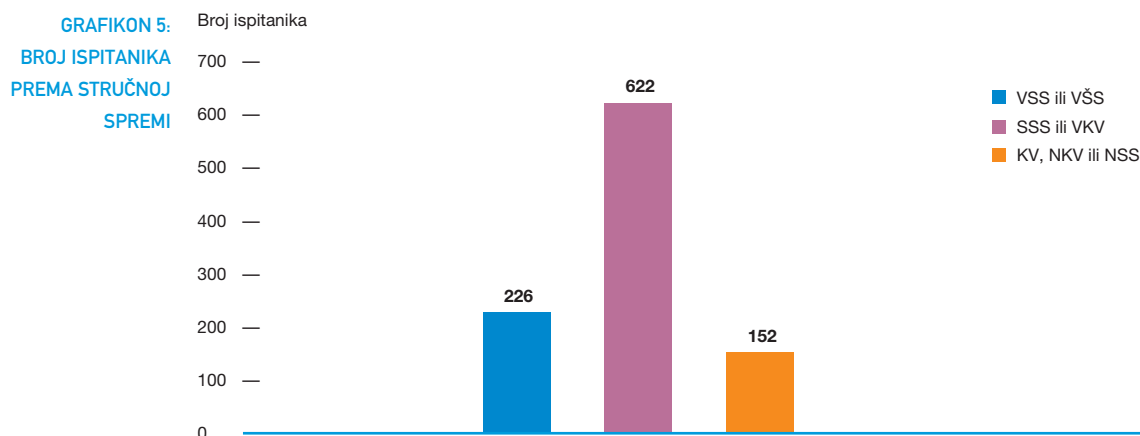
2.1.2. Pomoćni kriteriji

Pomoćni kriteriji su:

1. **Stručna sprema**
2. **Radni status**
3. **Korištenje elektroničke pošte**
4. **Korištenje mobitela**

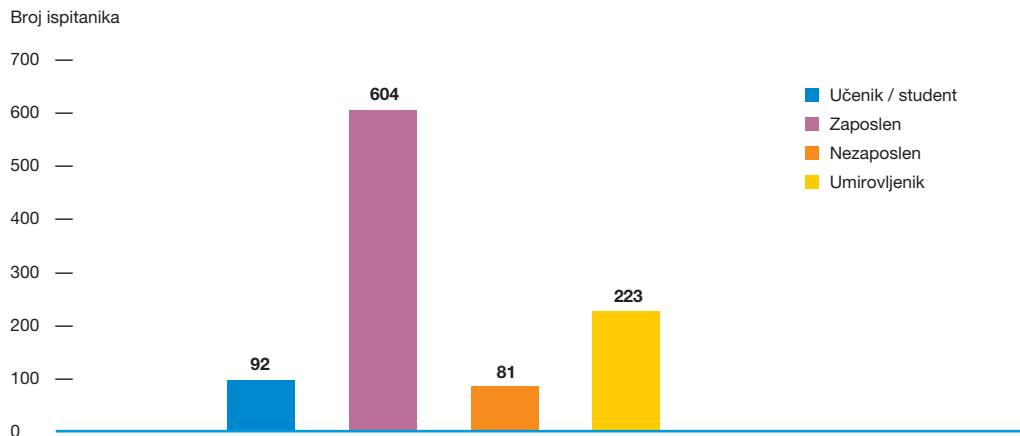
2.1.2.1. Stručna sprema

Na grafikonu 5. prikazan je broj ispitanika prema stručnoj spremi.



2.1.2.2. Radni status

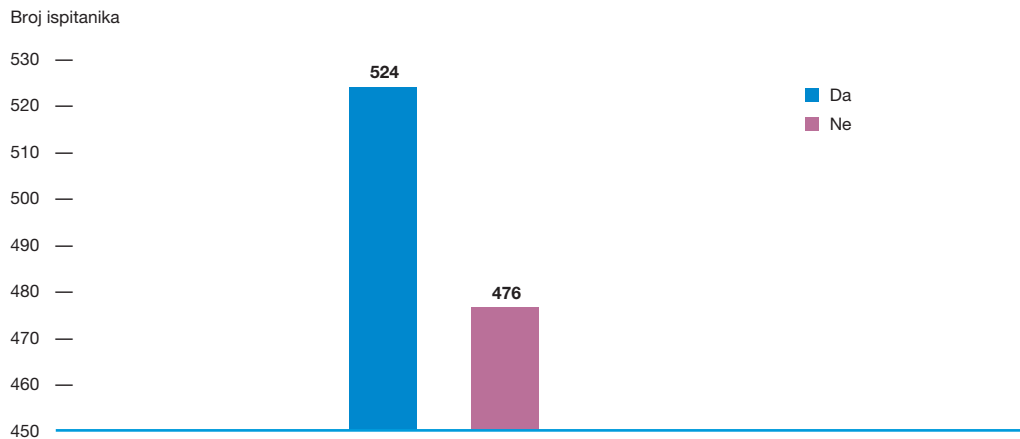
Na grafikonu 6. prikazan je broj ispitanika prema radnom statusu.



GRAFIKON 6:
BROJ ISPITANIKA PREMA
RADNOM STATUSU

2.1.2.3. Korištenje elektroničke pošte

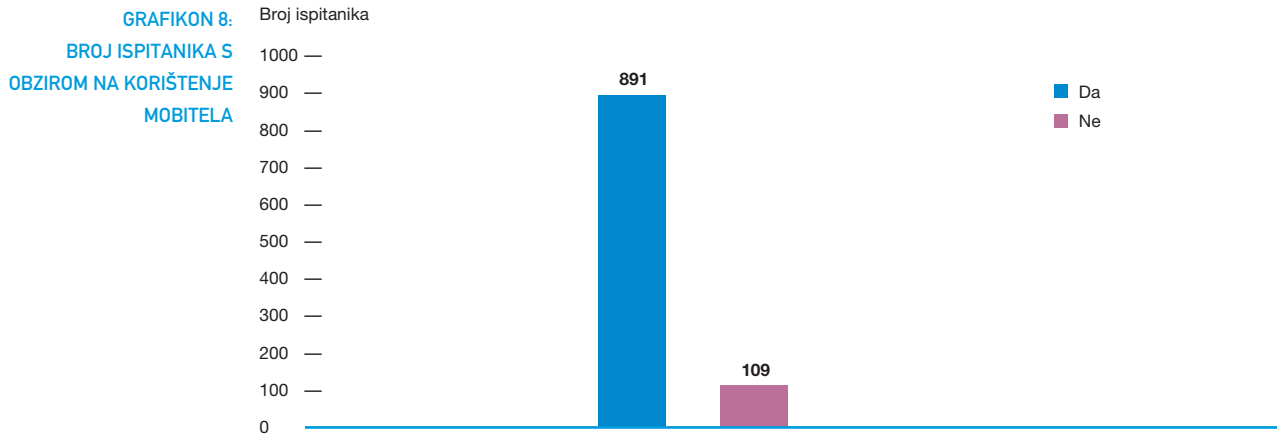
Na grafikonu 7. prikazan je broj ispitanika s obzirom na korištenje elektroničke pošte.



GRAFIKON 7:
BROJ ISPITANIKA S
OBZIROM NA KORIŠTENJE
ELEKTRONIČKE POŠTE

2.1.2.4. Korištenje mobitela

Na grafikonu 8. prikazan je broj ispitanika s obzirom na korištenje mobitela.



Uzimajući u obzir veličinu uzorka sa standardnom greškom mjerenja, način ispitivanja, višestruku stratificiranost, slučajni odabir u okviru zadanih kategorija, provjeru s pomoćnim (kontrolnim) kriterijima, mišljenja smo da je uzorak reprezentativno strukturiran i da odražava objektivnu sliku čitavog osnovnog skupa odnosno korisnika poštanskih i kurirskih usluga u Republici Hrvatskoj starijih od petnaest godina.

2.2. ODREĐIVANJE NAČINA ISPITIVANJA I IZRADA UPITNIKA

Između različitih oblika komuniciranja odnosno načina ispitivanja za potrebe prikupljanja podataka (neposredni kontakt, telefonski, putem elektroničke ili klasične pošte) u našem projektu je korišteno osobno neposredno anonimno ispitivanje, tzv. metoda licem u lice. Glavni razlozi za odabir tog oblika ispitivanja su interakcija između ispitanika i provoditelja ispitivanja (anketara) što garantira najveću točnost i istinitost u odgovorima, kao i korištenje informacija dobivenih neposredno od korisnika na terenu u daljnjem radu. Sljedeći razlog je opsežnost Upitnika, gdje se zahtijevala relativna složenost odgovora na neka pitanja, a u cilju što bolje ocjene mišljenja ispitanika i donošenja što preciznijih zaključaka. Značajan razlog za osobno neposredno ispitivanje bilo je i korištenje, prilikom određivanja uzorka, bezuvjetnih kriterija prema različitim socio-demografskim kategorijama, pa je bila vrlo važna mogućnost da se, u neposrednom kontaktu, s najvećom vjerojatnošću utvrdi pripadnost ispitanika točno određenoj ili traženoj kategoriji.

Za provedbu ispitivanja sastavljen je Upitnik s trideset tematskih i četiri dodatna 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). Upitnik je sastavljen uz uvažavanje, prije svega, svrhe i predmeta istraživanja.

Predmet istraživanja je zadovoljstvo ponuđenim uslugama i kvalitetom obavljanja tih usluga, poznavanje i mišljenje o cijenama usluga, navike korisnika, poznavanje i ocjena stanja na tržištu (davatelja poštanskih i kurirskih usluga), opseg i intezitet primanja i slanja pošiljaka, pritužbe korisnika kao i svijest korisnika o pravu na univerzalne usluge i poznavanje opsega tih usluga. Od pedesetak potencijalnih pitanja odabrano je trideset, uvažavajući i činjenicu da ukupno prosječno trajanje odgovaranja na upitnik bude između deset i petnaest minuta.

Prilikom sastavljanja Upitnika (a i prilikom predstavljanja rezultata istraživanja) korištena su i iskustva iz drugih europskih zemalja, osobito Slovenije, a zatim Belgije, Portugala i nekih drugih zemalja.

2.3. PRIPREMA I PROVOĐENJE ISPITIVANJA

Nakon odabira metode uzorkovanja te kreiranja Upitnika, provedeno je interno obučavanje odnosno upoznavanje svih anketara sa sadržajem Upitnika te uputama kako provoditi ispitivanje.

Anketarima, radnicima stručne službe regulatora i studentima, su određena područja na kojima će vršiti anketiranje. Za svako područje anketari su dobili popise s točno utvrđenim brojem ispitanika po svakom osnovnom kriteriju, kao i popise svih gradova u RH po županijama, koje je obvezno obuhvatiti odnosno uključiti u ispitivanje (sva sjedišta županija i svi veći gradovi u županijama). Za ostala naselja do 10.000 stanovnika nisu precizirana naselja u kojima je bilo potrebno provesti istraživanje, ali je bio zadan okvirni broj naselja, kako bi bili zadovoljeni kriteriji reprezentativnosti uzorka. Istraživanje je obuhvatilo više od dvije stotine naselja na čitavom području RH, uključujući i naselja

na otocima u svim primorskim županijama. U istraživanje su uključena naselja u kojima postoje i u kojima ne postoje poštanski uredi i poslovnice drugih davatelja.

Generalno se može reći da je očekivani i uobičajeni broj ispitanika pristao na ispitivanje, a da su u većem postotku radije pristajali ispitanici u manjim naseljima te starije dobi. Ispitivanje je najviše provođeno na frekventnim javnim prostorima (ulice, trgovi, trgovački centri i slično), a manji dio u poslovnim prostorijama i kućanstvima. Svim ispitanicima su postavljena ista pitanja odnosno odgovarali su na isti Upitnik.

Prije početka ispitivanja anketari su ispitanicima ukratko predstavili cilj i smisao istraživanja te instituciju za koju se provodi istraživanje.

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. Za manji broj Upitnika, za koje je prilikom kontrole utvrđeno da ne udovoljavaju zadanim standardima, ponovljen je postupak ispitivanja na području na kojem je utvrđena nepravilnost.

Uneseni podaci obrađeni su sintetički i analitički u Excel tablicama te su predstavljali osnovu za izradu konačnih tabličnih izvještaja i grafikona za sva pitanja, na razini čitavog uzorka, kao i prema razredima unutar odabranih grupa odnosno prema kategorijama svakog od četiri osnovna kriterija. Prije izrade konačnih tabličnih izvještaja 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

U ovom dijelu publikacije su tablično i grafički prikazani te tekstualno obrađeni odgovori na pitanja, istim redoslijedom kojim su pitanja navedena u Upitniku i postavljena tijekom ispitivanja. Rezultati su, za svako pitanje, najprije prikazani tablično, s ukupnim i pojedinačnim brojem odgovora na ukupnom uzorku od tisuću ispitanika, nakon toga grafički, s udjelom (postotkom) svakog pojedinačnog odgovora u ukupnom broju odgovora, a zatim tekstualno po svim odgovorima prema kriterijima i kategorijama. Za manji broj pitanja, gdje je ukupan broj odgovora različit od ukupnog broja ispitanika, rezultati su prikazani prema stvarnom ukupnom broju odgovora i pojedinačnim odgovorima.

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. Najprije je opisan grafički prikaz udjela svakog pojedinačnog odgovora u ukupnom broju odgovora.

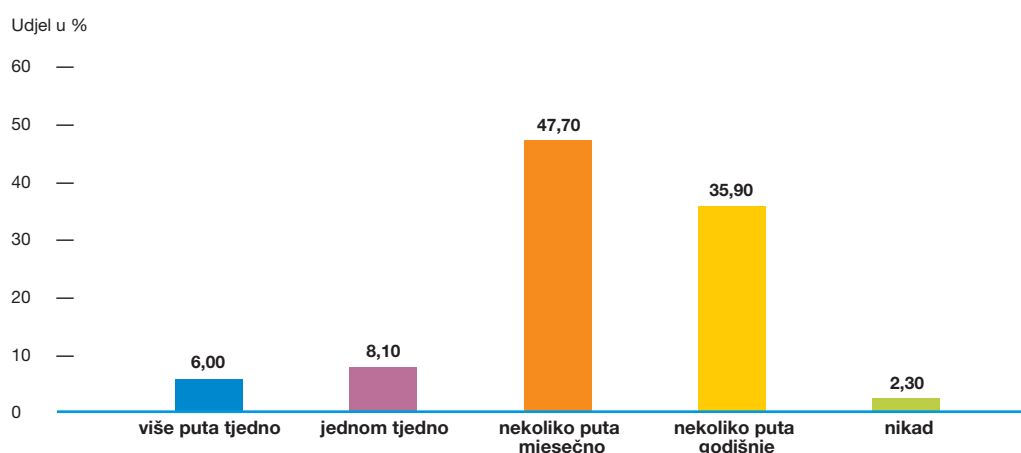
Nakon toga, objašnjeni su, u pravilu, svi odgovori iz pojedinog pitanja prema kategorijama, čije su vrijednosti značajnije odstupale od ukupnog postotka pojedinačnih odgovora ili gdje su se pojavile značajnije razlike u vrijednostima između kategorija, za svaki promatrani odgovor. Navedene kategorije 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.

Vrijednosti za svaki ponuđeni odgovor na pitanja iz Upitnika, prema svim kategorijama svakog od četiri osnovna kriterija prikazane su u tablicama koje se nalaze u prilogu ovoj publikaciji. U tim tablicama moguće je, na primjer, točno vidjeti na kojem području i u kojoj vrsti naselja žive, kojoj dobnoj skupini pripadaju, te kojeg su spola svih 60 ispitanika, koji odlaze u poštanske urede Hrvatske pošte više puta tjedno. Isto tako moguće je, na primjer, točno vidjeti koliko često svih 175 ispitanika dobne skupine od 15 do 24 godine odlazi u poštanske urede Hrvatske pošte.

Na kraju tekstualnog objašnjenja svakog pitanja izdvojen je sažetak koji predstavlja zaključak proizašao iz svih dobivenih odgovora na odnosno pitanje i(li) neka druga povezana pitanja.

1. KOLIKO ČESTO ODLAZITE U POŠTANSKE UREDE HRVATSKE POŠTE?

Odgovor	Broj
a) više puta tjedno	60
b) jednom tjedno	81
c) nekoliko puta mjesečno	477
d) nekoliko puta godišnje	359
e) nikad	23
Ukupan broj odgovora	1000



Od ukupnog broja ispitanika, njih 47,7% odlazi u poštanske urede Hrvatske pošte *nekoliko puta mjesečno* (do tri puta), 35,9% ispitanika odlazi *nekoliko puta godišnje*, 8,1% *jednom tjedno*, 6% ispitanika odlazi *više puta tjedno*, a 2,3% ispitanika *nikad* ne odlazi u poštanske urede odnosno ne koristi usluge Hrvatske pošte.

Najveći postotak ispitanika, koji odlaze **nekoliko puta mjesečno** u poštanske urede Hrvatske pošte, je u dobnoj skupini od 60 i više godina, a najmanji u dobnoj skupini od 15 do 24 godine. Prema ostalim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Najveći postotak ispitanika, koji odlaze **nekoliko puta godišnje** u poštanske urede Hrvatske pošte, je na području Grada Zagreba te u dobnoj skupini od 15 do 24 godine, a najmanji na području Zapadne Hrvatske te u dobnoj skupini od 60 i više godina. Prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Najveći postotak ispitanika, koji odlaze **jednom tjedno** u poštanske urede Hrvatske pošte, je na području Istočne Hrvatske te u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika, a najmanji na području Grada Zagreba. Prema ostalim promatranim kriterijima (dob i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Najveći postotak ispitanika, koji odlaze **više puta tjedno** u poštanske urede Hrvatske pošte, je na području Zapadne Hrvatske, a zatim na području Središnje i sjeverne Hrvatske te u svim naseljima do 10.000 stanovnika, a najmanji na području Grada Zagreba, a zatim na području Južne Hrvatske te u naseljima s više od 50.000 stanovnika. Prema ostalim promatranim kriterijima (dob i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Najveći postotak ispitanika, koji **nikad** ne odlaze u poštanske urede Hrvatske pošte, je na području Južne Hrvatske, a zatim na području Zapadne Hrvatske, u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 15 do 24 godine, a najmanji na području Grada Zagreba, a zatim u naseljima od 10.000 do 50.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 25 do 39 godina. Za ispitanike koji nikad ne odlaze u poštanske urede Hrvatske pošte nema značajnijih razlika prema kriteriju spola.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da približno 98% ispitanika odlazi u poštanske urede Hrvatske pošte radi obavljanja nekih od ponuđenih usluga. Od ukupnog broja ispitanika približno 62% odlazi barem jednom ili više puta mjesečno u poštanske urede Hrvatske pošte.

Postoje značajne razlike između ponuđenih odgovora prema različitim kriterijima i kategorijama. Tako, na primjer, gotovo 7% najmlađih ispitanika nikad ne odlazi u poštanske urede Hrvatske pošte, dok je u dobnoj skupini od 25 do 39 godina samo jedan od 266 ispitanika odgovorio da nikad ne ide u poštanske urede. U Gradu Zagrebu 2% ispitanika odlazi više puta tjedno u poštanske urede Hrvatske pošte, dok u Zapadnoj Hrvatskoj više od 10% ispitanika ide više puta tjedno.

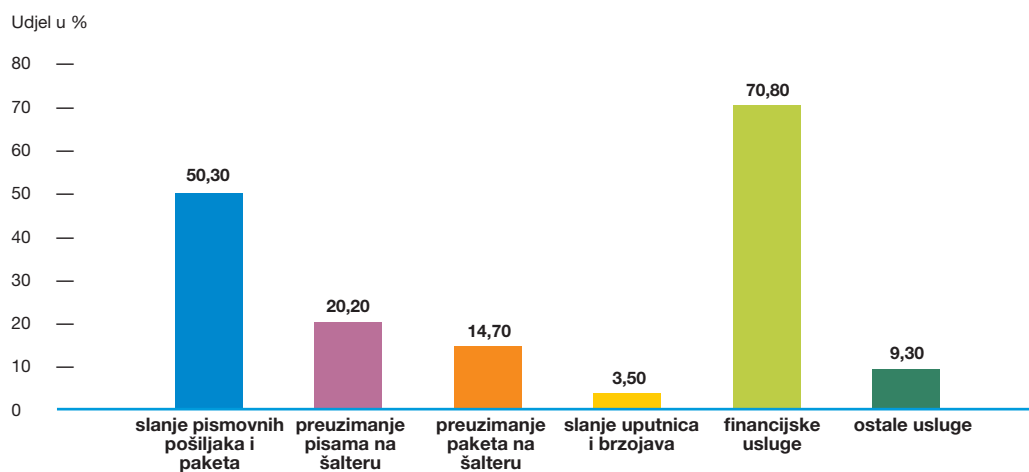
2. KOJE USLUGE NAJČEŠĆE OBAVLJATE U POŠTANSKIM UREDIMA HRVATSKE POŠTE?

Odgovor	Broj
a) slanje pismovnih pošiljaka i paketa	503
b) preuzimanje pisama na šalteru	202
c) preuzimanje paketa na šalteru	147
d) slanje uputnica i brzojava	35
e) financijske usluge	708
f) ostale usluge	93
Ukupan broj odgovora*	1688

* Na ovom pitanju ispitanici su mogli izabrati veći broj ponuđenih odgovora (najviše do tri odgovora), ovisno o tome koje usluge najčešće obavljaju u poštanskim uredima Hrvatske pošte. Neki ispitanici izabrali su tri ponuđena odgovora, neki ispitanici dva, a neki jedan odgovor. Stoga je ukupan broj odgovora 1688.

Pismovne pošiljke obuhvaćaju obična, preporučena i vrijednosna pisma, razglednice, tiskanice i ostale pismovne pošiljke.

Financijske usluge podrazumijevaju usluge platnog prometa, usluge za poslovne banke i kartične kuće i sl. Ostale usluge obuhvaćaju prodaju trgovačke robe, telefoniranje, uplata igara na sreću i sl.



* Kako bi dobili postotak ispitanika koji koristi svaku od navedenih usluga, ili isključivo ili uz druge usluge, zbroj svakog odgovora na pitanje smo dijelili s ukupnim brojem ispitanika, a ne ukupnim brojem odgovora. Iz tog razloga zbroj udjela nije 100%.

Od ukupnog broja ispitanika (uzimajući u obzir ukupan broj od 1688 ponuđenih odgovora), njih 70,8%, prilikom odlaska u poštanski ured Hrvatske pošte obavlja financijske usluge, 50,3% obavlja slanje pismovnih pošiljaka i paketa, 20,2% obavlja preuzimanje pisama na šalteru, 14,7% obavlja preuzimanje paketa na šalteru, 9,3% obavlja ostale usluge, dok 3,5% ispitanika obavlja slanje uputnica i brzojava.

Najveći postotak odgovora ispitanika, koji se odnose na obavljanje **financijskih usluga**, je na području Istočne Hrvatske, a zatim u Južnoj Hrvatskoj, u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 60 i više godina, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske i Grada Zagreba, u naseljima od 10.000 do 50.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 15 do 24 godine. Prema kriteriju spola, u obavljanju financijskih usluga, nema značajnijih razlika.

Najveći postotak odgovora ispitanika, koji se odnose na slanje **pismovnih pošiljaka i paketa**, je na području Središnje i sjeverne Hrvatske te u Gradu Zagrebu, a najmanji na području Južne Hrvatske te u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika. Prema ostalim promatranim kriterijima (dob i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Najveći postotak odgovora ispitanika, koji se odnose na **preuzimanje pisma** na šalterima poštanskih ureda, je na području Grada Zagreba, u dobnoj skupini od 25 do 39 godina te više osobe muškog spola, a najmanji na području Južne Hrvatske, u svim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 60 i više godina.

Najveći postotak odgovora ispitanika, koji se odnose na **preuzimanje paketa** na šalterima poštanskih ureda, je na području Zapadne Hrvatske, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 25 do 39 godina, a najmanji na području Grada Zagreba te u dobnoj skupini od 60 i više godina. Prema kriteriju spola, u preuzimanju paketa, nema značajnijih razlika.

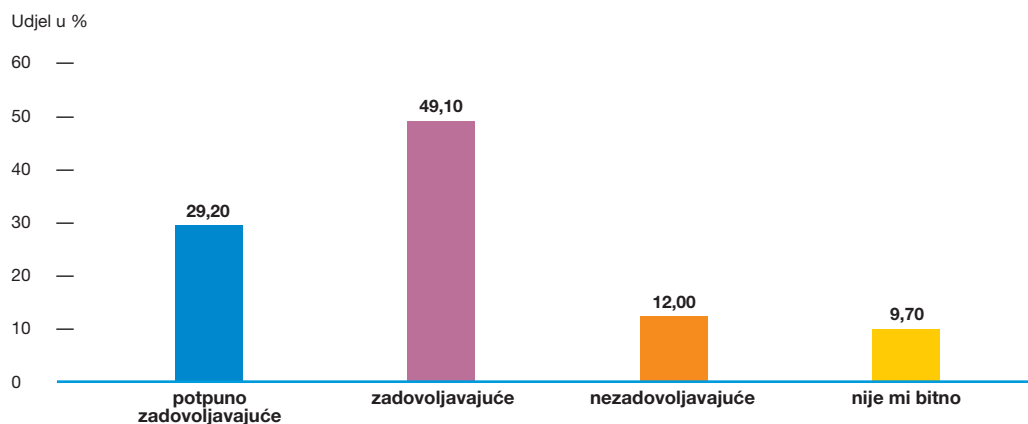
Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji koriste uslugu **slanja uputnica i brzojava**.

Bez obzira na moderne načine obavljanja financijskih usluga (internet bankarstvo, bankomati i sl.), značajan broj ispitanika još uvijek financijske usluge obavlja u poštanskim uredima Hrvatske pošte. Međutim, postoje značajne razlike ovisno o određenim kriterijima (područja, veličina i vrsta naselja, dob i spol). Primjerice, na području Južne Hrvatske više od 52% ispitanika obavlja financijske usluge u poštanskim uredima, dok ih 17% obavlja usluge slanja pismovnih pošiljaka i paketa putem Hrvatske pošte. Na području Središnje i sjeverne Hrvatske više od 37% ispitanika obavlja usluge slanja pismovnih pošiljaka i paketa, dok ih 36% obavlja financijske usluge u poštanskim uredima Hrvatske pošte.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da relativno značajan broj ispitanika odlazi u poštanske urede Hrvatske pošte radi preuzimanja pisama i paketa. Razumljivo i očekivano, najmanje tu uslugu koriste najstariji ispitanici, a najviše radno aktivni ispitanici.

3. KAKO BI OCIJENILI RADNO VRIJEME POŠTANSKOG UREDA HRVATSKE POŠTE U KOJEM NAJČEŠĆE OBAVLJATE USLUGE?

Odgovor	Broj
a) potpuno zadovoljavajuće	292
b) zadovoljavajuće	491
c) nezadovoljavajuće	120
d) nije mi bitno	97
Ukupan broj odgovora	1000



Ocjenjujući radno vrijeme poštanskog ureda, u kojemu najčešće obavljaju usluge, 49,1% ispitanika smatra radno vrijeme *zadovoljavajućim*, 29,2% smatra radno vrijeme *potpuno zadovoljavajućim*, 12% smatra radno vrijeme *nezadovoljavajućim*, a 9,7% ispitanika radno vrijeme poštanskog ureda *ne smatra bitnim*.

Najveći postotak ispitanika, koji su **zadovoljni** radnim vremenom poštanskog ureda u kojemu najčešće obavljaju usluge (uzete su u obzir kategorije *potpuno zadovoljavajuće* i *zadovoljavajuće*), je u dobnoj skupini od 60 i više godine, a najmanji u dobnoj skupini od 15 do 24 godine. Prema ostalim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

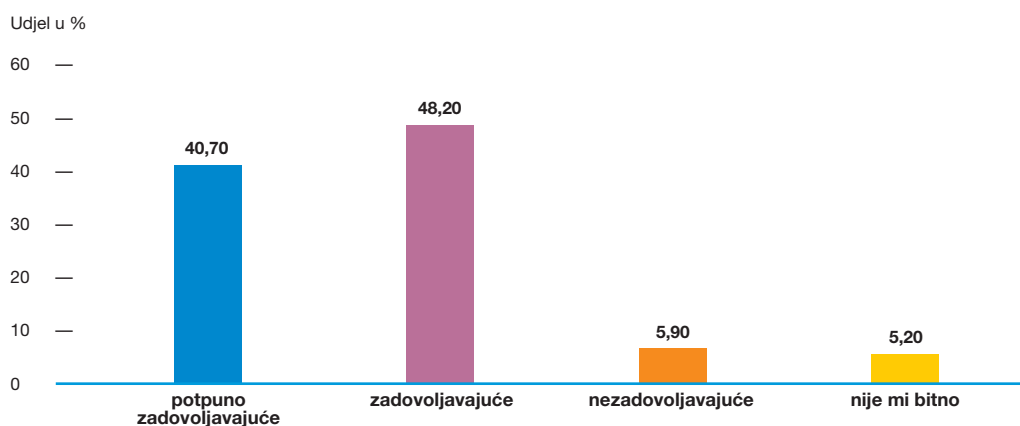
Najveći postotak ispitanika, koji radno vrijeme poštanskog ureda u kojem najčešće obavljaju usluge smatraju **nezadovoljavajućim**, je na području Zapadne Hrvatske, a najmanji na području Grada Zagreba. Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja, dob i spol).

Najveći postotak ispitanika, koji smatraju da radno vrijeme poštanskog ureda u kojem najčešće obavljaju usluge **nije bitno**, je na području Grada Zagreba, u dobnoj skupini od 15 do 24 godine, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske, u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 25 do 39 godina. Za ispitanike, kojima radno vrijeme poštanskog ureda nije bitno, nema značajnijih razlika prema kriteriju spola.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da su korisnici općenito zadovoljni radnim vremenom poštanskog ureda u kojem najčešće obavljaju usluge.

4. KAKO BI OCIJENILI DOSTUPNOST POŠTANSKOG UREDA HRVATSKE POŠTE U KOJEM NAJČEŠĆE OBAVLJATE USLUGE?

Odgovor	Broj
a) potpuno zadovoljavajuća	407
b) zadovoljavajuća	482
c) nezadovoljavajuća	59
d) nije mi bitno	52
Ukupan broj odgovora	1000



Ocjenjujući dostupnost poštanskog ureda, u kojem najčešće obavljaju usluge, 48,2% ispitanika smatra dostupnost *zadovoljavajućom*, 40,7% smatra dostupnost *potpuno zadovoljavajućom*, 5,9% smatra dostupnost *nezadovoljavajućom*, a 5,2% ispitanika dostupnost poštanskog ureda *ne smatra bitnom*.

Najveći postotak ispitanika, koji su **zadovoljni** dostupnošću poštanskog ureda u kojem najčešće obavljaju usluge (uzete su u obzir kategorije *potpuno zadovoljavajuće* i *zadovoljavajuće*), je u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika, a najmanji u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika. Prema ostalim promatranim kriterijima (područje, dob i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Najveći postotak ispitanika, koji dostupnost poštanskog ureda u kojem najčešće obavljaju usluge smatraju **nezadovoljavajućom**, je u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika, a najmanji u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika. Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema ostalim promatranim kriterijima (područja, dob i spol).

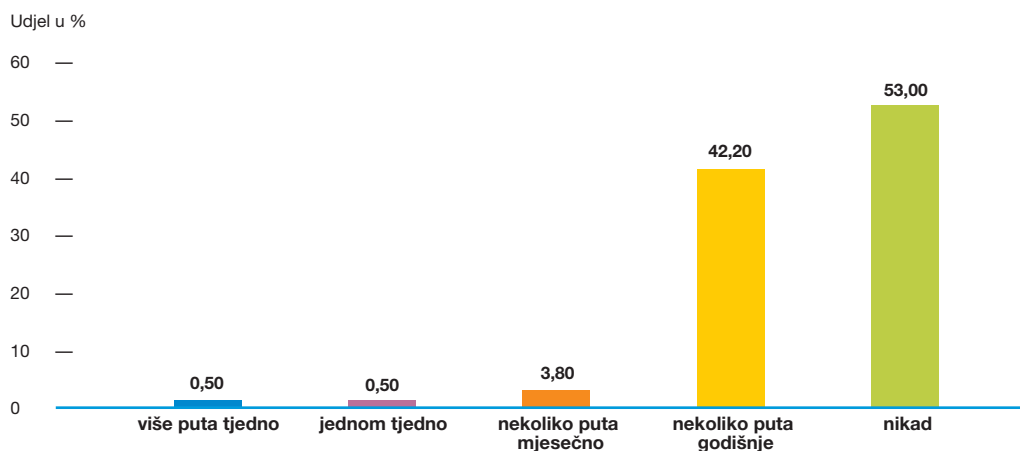
Najveći postotak ispitanika, koji smatraju da dostupnost poštanskog ureda u kojemu najčešće obavljaju usluge **nije bitna**, je u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 15 do 24 godine, a najmanji u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 25 do 39 godina. Prema ostalim promatranim kriterijima (područje i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da su korisnici općenito zadovoljni dostupnošću poštanskog ureda u kojem najčešće obavljaju usluge, a da je, kao i kod zadovoljstva radnim vremenom, dostupnost poštanskog ureda najmanje bitna ispitanicima najmlađe dobi.

Ispitanici, koji su zadovoljni radnim vremenom poštanskog ureda Hrvatske pošte u kojem najčešće obavljaju usluge, u najvećem su postotku zadovoljni i dostupnošću toga ureda. Međutim, od onih koji su nezadovoljni radnim vremenom poštanskog ureda, približno 85% ispitanika je zadovoljno dostupnošću poštanskog ureda, a 15% je onih koji su nezadovoljni i radnim vremenom i dostupnošću poštanskog ureda u kojemu najčešće obavljaju usluge.

5. KOLIKO ČESTO KORISTITE POŠTANSKE KOVČEŽIĆE (ŽUTE SANDUČIĆE NA JAVNIM MJESTIMA) ZA SLANJE PISMOVNIH POŠILJAKA?

Odgovor	Broj
a) više puta tjedno	5
b) jednom tjedno	5
c) nekoliko puta mjesečno	38
d) nekoliko puta godišnje	422
e) nikad	530
Ukupan broj odgovora	1000



Od ukupnog broja ispitanika, njih 53% *nikad* ne koristi poštanske kovčežiće za slanje pismovnih pošiljaka, 42,2% koristi kovčežiće *nekoliko puta godišnje*, 3,8 % ispitanika koristi kovčežiće *nekoliko puta mjesečno*, a 0,5% koristi ih *jednom tjedno* ili *više puta tjedno*.

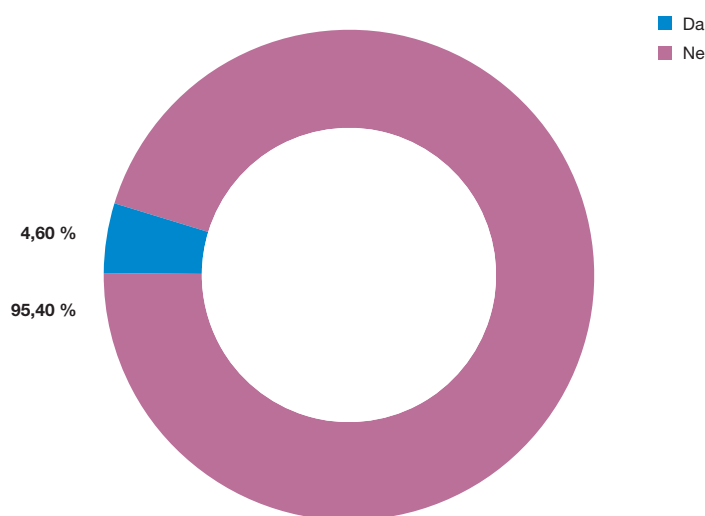
Najveći postotak ispitanika, koji **nikad** ne koriste poštanske kovčežiće za slanje pismovnih pošiljaka, je na području Istočne Hrvatske, a najmanji u Gradu Zagrebu. Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji nikad ne koriste poštanske kovčežiće.

Poštanske kovčežiće za slanje pismovnih pošiljaka, **nekoliko puta godišnje**, u najvećem postotku koriste ispitanici u Gradu Zagrebu, u dobnoj skupini od 15 do 24 godine te više osobe ženskog spola, a u najmanjem postotku na području Istočne Hrvatske, u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 60 i više godina.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da svega približno 5% ispitanika redovito koristi poštanske kovčežiće za slanje pismovnih pošiljaka, a približno 95% ispitanika ih koristi vrlo rijetko ili nikad.

6. ZNATE LI ŠTO SU UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE?

Odgovor	Broj
a) da	46
b) ne	954
Ukupan broj odgovora	1000



Na pitanje znaju li što su univerzalne poštanske usluge, 95,4% ispitanika odgovorilo je *negativno*, dok je 4,6% ispitanika odgovorilo *pozitivno*, ali na dodatno postavljeno pitanje o kojim je uslugama riječ, ispitanici uglavnom nisu znali odgovor. Stoga je postotak ispitanika, koji ne znaju što su i koje su usluge obuhvaćene univerzalnim poštanskim uslugama, još veći od iskazanog.

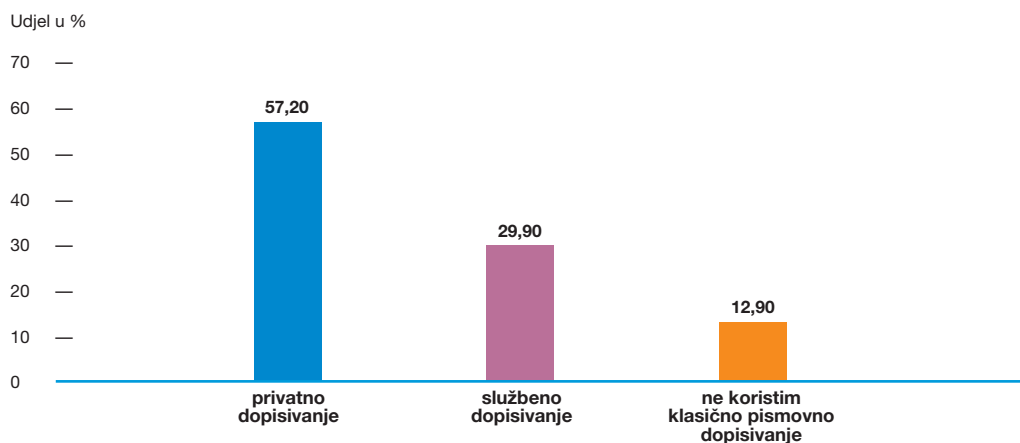
Najveći postotak ispitanika, koji su odgovorili da **znaju** što su univerzalne usluge, je u Gradu Zagrebu, a najmanji na području Istočne Hrvatske. Prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja, dob i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da najveći broj ispitanika nije upoznat sa sadržajem i opsegom usluga, koje predstavljaju univerzalne poštanske usluge dostupne svim korisnicima na području cijelog teritorija Republike Hrvatske po pristupačnoj cijeni i pod jednakim uvjetima.

7. KOJU VRSTU KLASIČNOG PISMOVNOG DOPISIVANJA KORISTITE ČEŠĆE?

Odgovor	Broj
a) privatno dopisivanje*	572
b) službeno dopisivanje*	299
c) ne koristim klasično pismovno dopisivanje	129
Ukupan broj odgovora	1000

* Pod *privatnim dopisivanjem* podrazumijeva se slanje pismovnih pošiljaka rodbini, prijateljima i/ili u druge osobne svrhe, a pod *službenim dopisivanjem* podrazumijeva se slanje pismovnih pošiljaka državnim institucijama, trgovačkim društvima i/ili u druge službene svrhe.



Od ukupnog broja ispitanika, njih 57,2% koristi češće *privatno dopisivanje*, 29,9% koristi češće *službeno dopisivanje*, a 12,9% ispitanika *ne koristi klasično pismovno dopisivanje*.

Privatno dopisivanje u najvećem postotku koriste ispitanici na području Središnje i sjeverne Hrvatske, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika, u dobnoj skupini od 60 i više godina te više osobe ženskog spola, a najmanje na području Zapadne Hrvatske, u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 25 do 39 godina.

Službeno dopisivanje u najvećem postotku koriste ispitanici na području Zapadne Hrvatske, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika, u dobnoj skupini od 25 do 39 godina te više osobe muškog spola, a najmanje na području Središnje i sjeverne Hrvatske, u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 60 i više godina.

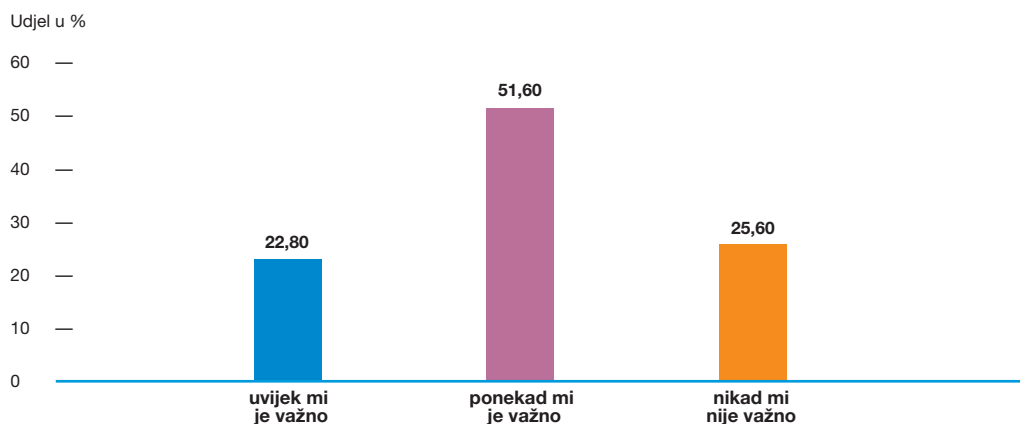
Najveći postotak ispitanika, koji **ne koriste** klasično pismovno dopisivanje, je na području Južne Hrvatske, a zatim na području Istočne Hrvatske, u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika, u dobnoj skupini od 60 i više godina te više osobe muškog spola, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 25 do 39 godina.

Od ispitanika, koji koriste klasično pismovno dopisivanje, približno njih 66% odgovorilo je da koristi češće privatno dopisivanje, a približno 44% službeno dopisivanje. Međutim, iz odgovora na druga pitanja vidljivo je da se u oba slučaja radi o relativno malom broju poslanih pismovnih pošiljaka. Ispitanici koji uopće ne koriste klasično pismovno dopisivanje ili koji najmanje koriste službeno dopisivanje su najmlađi i najstariji ispitanici.

S obzirom na stručnu spremu, visokoobrazovani ispitanici (VSS ili VŠS) češće koriste službeno dopisivanje, ispitanici niže stručne spreme (KV, NKV ili NSS) češće koriste privatno dopisivanje, a ispitanici srednje stručne spreme (SSS ili VKV) podjednako koriste privatno i službeno dopisivanje.

8. KOLIKO VAM JE VAŽNO DA SE PISMOVNA POŠILJKA KOJU ŠALJETE U UNUTARNJEM PROMETU URUČI U ROKU OD JEDNOG DANA?

Odgovor	Broj
a) uvijek mi je važno	228
b) ponekad mi je važno	516
c) nikad mi nije važno	256
Ukupan broj odgovora	1000



Od ukupnog broja ispitanika, njih 51,6% odgovorilo je da im je ponekad važno da se pismovna pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana, 25,6% da im to *nikad nije važno*, a 22,8% ispitanika da im je *uvijek važno*.

Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, kojima je **ponekad** važno da se pismovna pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana.

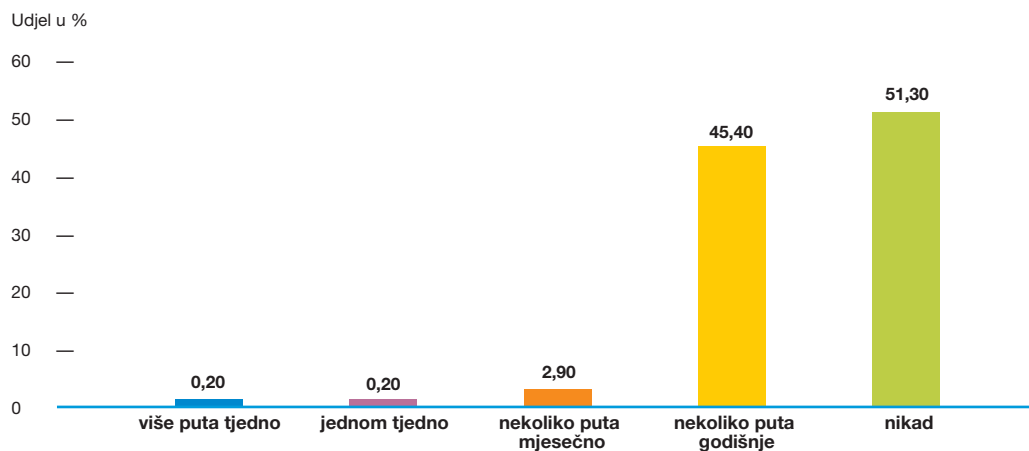
Najveći postotak ispitanika, kojima **nikad** nije važno da se pismovna pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana, je na području Zapadne Hrvatske, u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika, u dobnoj skupini od 60 i više godina te više osobama muškog spola, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 25 do 39 godina.

Najveći postotak ispitanika, kojima je **uvijek** važno da se pismovna pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana, je na području Istočne Hrvatske, u naseljima od 200.000 i više stanovnika te u dobnoj skupini od 25 do 39 godina, a najmanji na području Južne Hrvatske, u naseljima od 10.000 do 50.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 60 i više godina. Za ispitanike, kojima je uvijek važno da se pismovna pošiljka koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana, nema značajnijih razlika prema kriteriju spola.

Iz odgovora na ovo pitanje je vidljivo da gotovo tri četvrtine ispitanika smatra uručenje pošiljke u roku jednog dana uvijek ili ponekad bitnim. Najmlađim i najstarijim ispitanicima najmanje je važno ili im nikad nije važno da se pošiljka uruči u roku od jednog dana.

9. KOLIKO ČESTO ŠALJETE PISMOVNE POŠILJKE U INOZEMSTVO?

Odgovor	Broj
a) više puta tjedno	2
b) jednom tjedno	2
c) nekoliko puta mjesečno	29
d) nekoliko puta godišnje	454
e) nikad	513
Ukupan broj odgovora	1000



Od ukupnog broja ispitanika, njih 51,3% nikad ne šalje pismovne pošiljke u inozemstvo, 45,4 % *nekoliko puta godišnje*, 2,9% šalje *nekoliko puta mjesečno*, a 0,2% ispitanika šalje pismovne pošiljke u inozemstvo *jednom tjedno* ili *više puta tjedno*.

Najveći postotak ispitanika, koji **nikad** ne šalju pismovne pošiljke u inozemstvo, je na području Središnje i sjeverne te Zapadne Hrvatske, s relativno malim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku, dok druga područja ne odstupaju značajnije od prosjeka za cijelu Hrvatsku. Značajnijih odstupanja nema s obzirom na veličinu i vrstu naselja. Najveći postotak ispitanika, koji nikad ne šalju pismovne pošiljke u inozemstvo, su u dobnoj skupini od 15 do 24 godine, s relativno značajnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku, dok ostale dobne skupine ne odstupaju značajnije od prosjeka. Ispitanici koji nikad ne šalju pismovne pošiljke u inozemstvo u većem postotku su muškog spola.

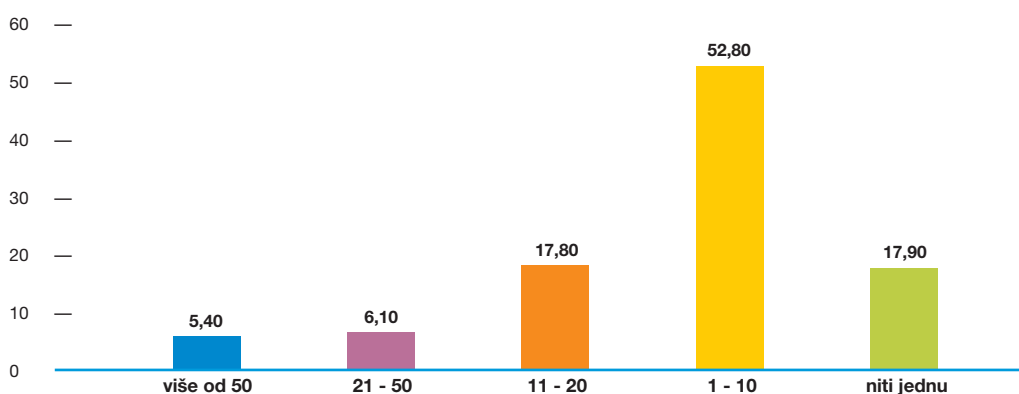
Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji **nekoliko puta godišnje** šalju pismovne pošiljke u inozemstvo.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da približno 97% ispitanika nikad ili vrlo rijetko šalje pismovne pošiljke u inozemstvo.

10. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA ŠALJETE GODIŠNJE PUTEM HRVATSKE POŠTE?

Odgovor	Broj
a) više od 50	54
b) 21 - 50	61
c) 11 - 20	178
d) 1 - 10	528
e) niti jednu	179
Ukupan broj odgovora	1000

Udjel u %



Od ukupnog broja ispitanika, njih 52,8% šalje godišnje putem Hrvatske pošte 1-10 pismovnih pošiljaka, 17,9 % ispitanika ne šalje pismovne pošiljke, 17,8% šalje 11-20 pošiljaka, 6,1% šalje 21-50 pošiljaka, a 5,4% ispitanika šalje godišnje više od 50 pismovnih pošiljaka putem Hrvatske pošte.

Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji šalju godišnje putem Hrvatske pošte 1-10 pismovnih pošiljaka.

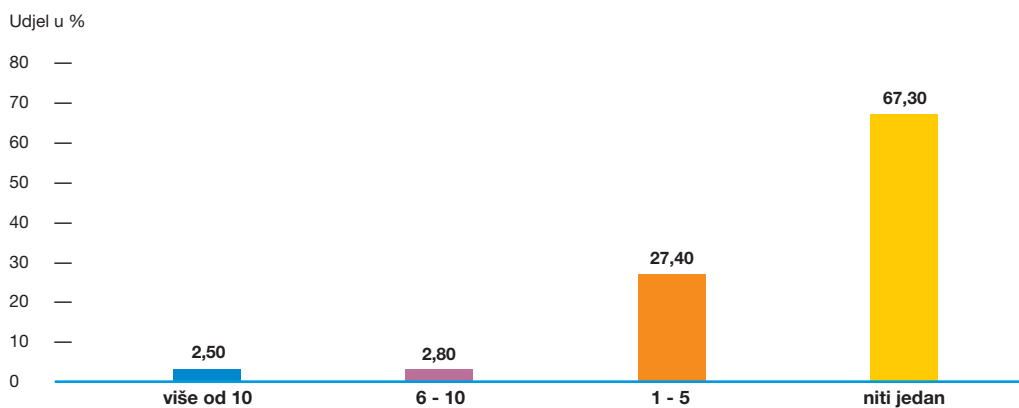
Najveći postotak ispitanika, koji **nikad** ne šalju pismovne pošiljke putem Hrvatske pošte, je na području Južne Hrvatske, sa značajnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku i u odnosu na druga područja. Gotovo 46% ispitanika na području Južne Hrvatske je odgovorilo da nikad ne šalju pismovne pošiljke putem Hrvatske pošte, a u Središnjoj i sjevernoj Hrvatskoj 7% ispitanika. Značajna odstupanja su vidljiva i s obzirom na kriterij veličine i vrste naselja. Naime, više od 34% ispitanika, koji nikad ne šalju pismovne pošiljke putem Hrvatske pošte, su u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika, a u Gradu Zagrebu 9% ispitanika. Prema kriterijima dobi i spola nema značajnijih odstupanja između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Najveći postotak ispitanika, više od 70%, šalje od 1 do 20 pismovnih pošiljaka putem Hrvatske pošte. Postoje značajne razlike prema nekim od kriterija i između ponuđenih odgovora. Primjerice, niti jedan od 190 ispitanika u Južnoj Hrvatskoj ne šalje više od 20 pismovnih pošiljaka godišnje, dok u Istočnoj Hrvatskoj 20 ispitanika šalje i više od 50 pismovnih pošiljaka putem Hrvatske pošte.

Od ukupnog broja ispitanika, njih 77,6% za slanje pismovnih pošiljaka koristi isključivo Hrvatsku poštu, 9,7% za slanje koristi Hrvatsku poštu i druge davatelje, svega 0,2% koristi isključivo druge davatelje, a 12,5% ispitanika ne koristi ni Hrvatsku poštu, a niti druge davatelje.

11. KOLIKO PAKETA ŠALJETE GODIŠNJE PUTEM HRVATSKE POŠTE?

Odgovor	Broj
a) više od 10	25
b) 6 - 10	28
c) 1 - 5	274
d) niti jedan	673
Ukupan broj odgovora	1000



Od ukupnog broja ispitanika, njih 67,3% *nikad* ne šalje pakete putem Hrvatske pošte, 27,4% šalje 1-5 paketa godišnje, 2,8% šalje 6-10 paketa godišnje, a 2,5% ispitanika šalje *više od 10* paketa godišnje.

Najmanji postotak ispitanika, koji **nikad** ne šalju pakete putem Hrvatske pošte, je na području Istočne Hrvatske, a zatim Južne Hrvatske, dok je u ostalim područjima postotak ispitanika, koji nikad ne šalju pakete putem Hrvatske pošte, nešto veći od prosjeka za cijelu Hrvatsku. Prema kriterijima veličine i vrste naselja, dobi i spola nema značajnijih odstupanja između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

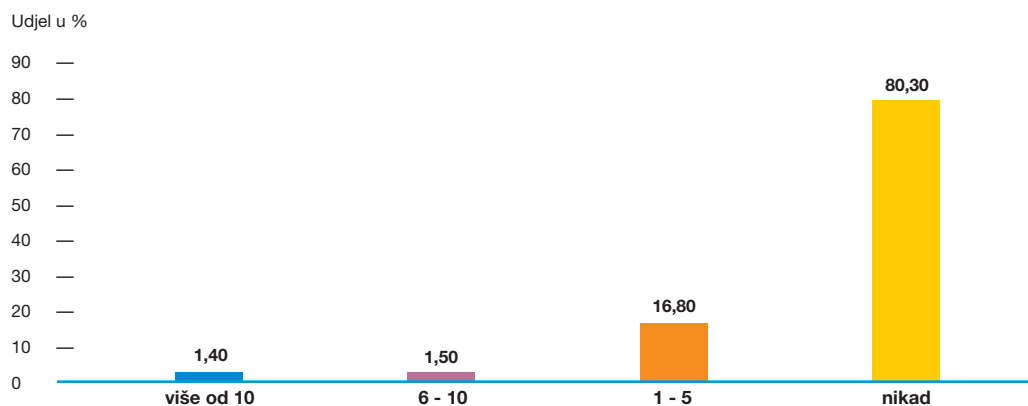
Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji **šalju** bilo koji broj paketa putem Hrvatske pošte.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da približno 95% ispitanika nikad ili vrlo rijetko šalje pakete putem Hrvatske pošte te da od ukupno tisuću ispitanika svega njih 25 godišnje putem Hrvatske pošte pošalje više od 10 paketa.

Od ukupnog broja ispitanika, njih 26,6% za slanje paketa koristi isključivo Hrvatsku poštu, 6,1% za slanje koristi Hrvatsku poštu i druge davatelje, 3,1% koristi isključivo druge davatelje, a 64,2% ispitanika ne koristi ni Hrvatsku poštu, a niti druge davatelje.

12. KOLIKO PUTA GODIŠNJE ŠALJETE NOVAC PUTEM POŠTANSKIH ILI BRZOJAVNIH UPUTNICA?

Odgovor	Broj
a) više od 10	14
b) 6 - 10	15
c) 1 - 5	168
d) nikad	803
Ukupan broj odgovora	1000



Od ukupnog broja ispitanika, njih 80,3% *nikad* ne šalje novac putem poštanskih ili brzojavnih uputnica, 16,8% ispitanika 1-5 puta godišnje, 1,5% šalje 6-10 puta, a 1,4% ispitanika šalje novac putem poštanskih i brzojavnih uputnica više od 10 puta godišnje.

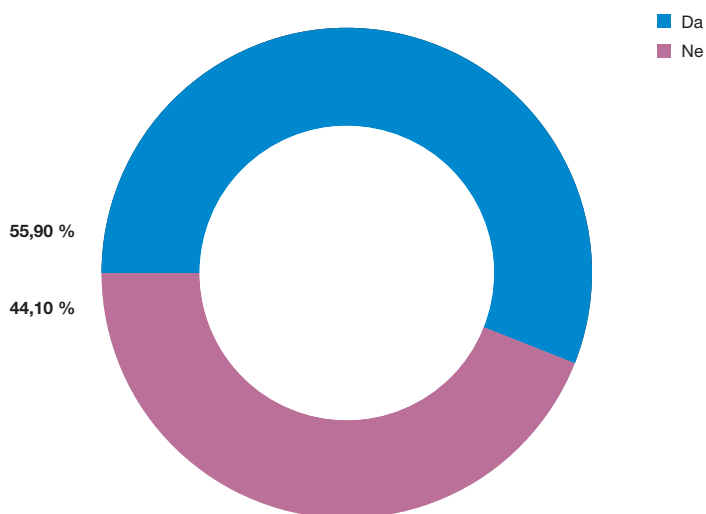
Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji **nikad** ne šalju novac putem poštanskih i brzojavnih uputnica.

Najveći postotak ispitanika, koji **šalju** novac putem poštanskih i brzojavnih uputnica, je na području Istočne Hrvatske, a zatim Zapadne Hrvatske, dok u ostalim područjima nema značajnijeg odstupanja od prosjeka za cijelu Hrvatsku. Postotak ispitanika, koji šalju novac putem poštanskih i brzojavnih uputnica, je značajno veći u svim naseljima do 10.000 stanovnika od postotka ispitanika koji žive u naseljima većim od 50.000 stanovnika. Prema kriterijima dobi i spola nema značajnijih odstupanja između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da najveći broj ispitanika uopće ne koristi ove univerzalne poštanske usluge, dok manje od 3% ispitanika koristi ove usluge više od pet puta godišnje.

13. ZNATE LI ZA DRUGE DAVATELJE, OSIM HRVATSKE POŠTE, PUTEM KOJIH JE MOGUĆE SLATI I PRIMATI POŠILJKE, I AKO ZNATE, NAVEDITE KOJE?

Odgovor	Broj
a) da	559
b) ne	441
Ukupan broj odgovora	1000



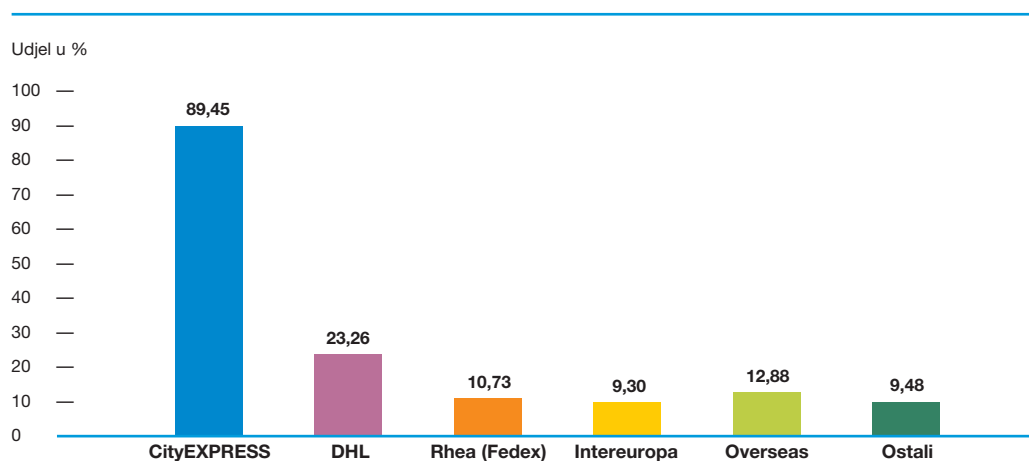
Na pitanje znaju li za druge davatelje, osim Hrvatske pošte, putem kojih je moguće slati i primiti pošiljke, 55,9% ispitanika odgovorilo je *pozitivno*, a 44,1% ispitanika *negativno*.

Najveći postotak ispitanika, koji su odgovorili da **znaju** za druge davatelje, je na području Grada Zagreba, sa značajnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku i u odnosu na druga područja. Tako gotovo 75% ispitanika u Zagrebu zna za druge davatelje, a u Istočnoj Hrvatskoj približno 46% ispitanika. Još značajnije odstupanje je prema kriteriju veličine i vrste naselja, gdje u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika za druge davatelje zna 35% ispitanika. Značajna odstupanja su vidljiva i s obzirom na dob ispitanika. Naime, više od 72% ispitanika, koji znaju za druge davatelje, su u dobnoj skupini od 25 do 39 godina, a u dobnoj skupini od 60 i više godina za druge davatelje zna njih 29%. Za ispitanike, koji znaju za druge davatelje, nema značajnijih razlika prema kriteriju spola.

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

Odgovor	Broj
a) CityEXPRESS	500
b) DHL	130
c) Rhea (Fedex)	60
d) Intereuropa	52
e) Overseas	72
f) Ostali	53
Ukupan broj odgovora*	867

* Na ovom pitanju, ispitanici koji znaju za druge davatelje, mogli su navesti sve davatelje koje znaju, osim Hrvatske pošte. Tako je 559 ispitanika dalo ukupno 867 odgovora s nazivom davatelja za kojeg znaju.

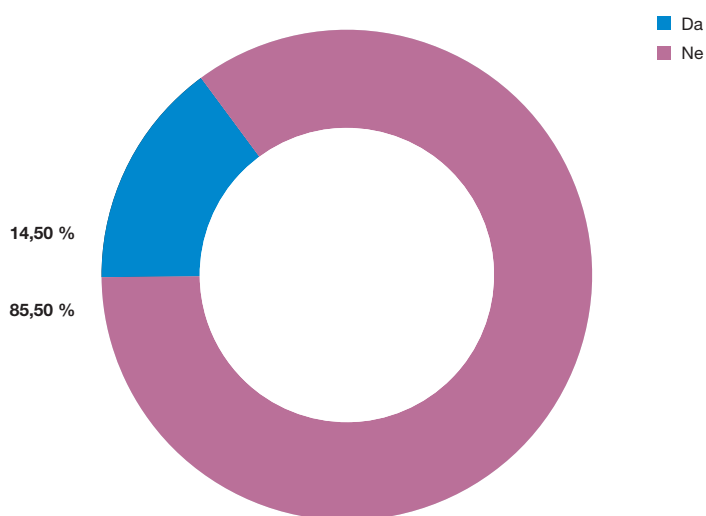


Od ispitanika, koji znaju za druge davatelje, njih 89,5% zna za *CityEXPRESS*, 23,3% ispitanika zna za *DHL*, 12,9% zna za *Overseas*, 10,7 % ispitanika zna za *Rheu (Fedex)*, 9,3% ispitanika zna za *Intereuropu*, a 9,5% ispitanika zna za *ostale davatelje* (In Time, DPD, Zum i druge).

Nešto više od polovice ispitanika zna da, osim Hrvatske pošte, postoje i drugi davatelji, putem kojih je moguće slati i primiti pošiljke, a od onih koji znaju, najveći postotak odgovora je na području Grada Zagreba, a zatim na području Središnje i sjeverne Hrvatske te među radno aktivnim stanovništvom, dok je najmanji postotak odgovora na području Istočne i Južne Hrvatske te među ispitanicima najstarije dobi.

14. JESTE LI KORISTILI NEKOG DRUGOG DAVATELJA, OSIM HRVATSKE POŠTE, ZA SLANJE PISMOVNIH POŠILJAKA I PAKETA, I AKO JESTE, NAVEDITE KOJE?

Odgovor	Broj
a) da	145
b) ne	855
Ukupan broj odgovora	1000



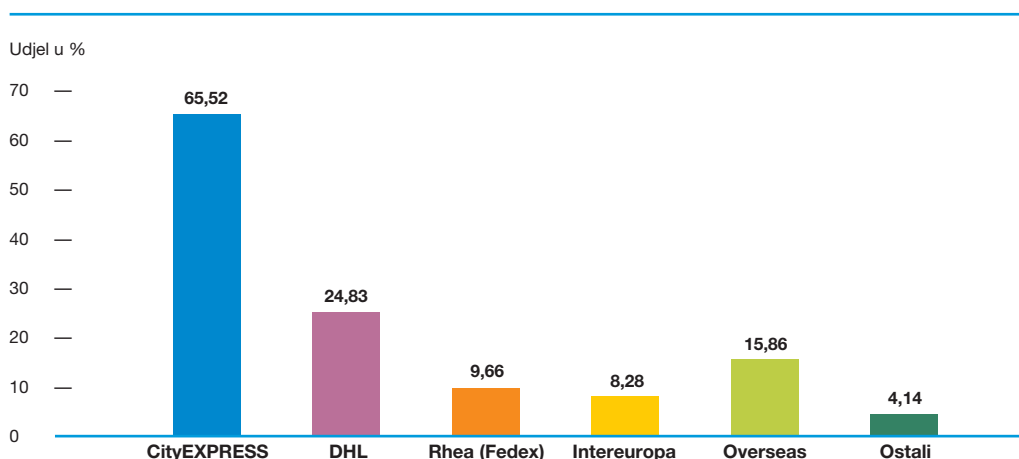
Na pitanje jesu li koristili nekog drugog davatelja, osim Hrvatske pošte, za slanje pismovnih pošiljaka i paketa, 85,5% ispitanika odgovorilo je *pozitivno*, a 14,5% ispitanika *negativno*.

Najveći postotak ispitanika, koji su odgovorili da su **koristili** nekog drugog davatelja, osim Hrvatske pošte, je na području Grada Zagreba, sa značajnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku i u odnosu na druga područja. Tako je na području Grada Zagreba približno 24% ispitanika koristilo druge davatelje za slanje pismovnih pošiljaka i paketa, dok je na području Središnje i sjeverne Hrvatske 10% ispitanika koristilo druge davatelje. Još značajnije odstupanje je prema kriteriju veličine i vrste naselja, gdje je u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika više od 27% ispitanika koristilo nekog drugog davatelja, a u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika njih 9%. Značajna odstupanja su vidljiva i s obzirom na dob ispitanika. Naime, u dobnoj skupini od 25 do 39 godina više od 20% ispitanika je koristilo nekog drugog davatelja, dok je u dobnoj skupini od 60 i više godina 6% ispitanika koristilo nekog drugog davatelja. Prema kriteriju spola nema značajnijih razlika.

Ako su odgovorili pozitivno na ovo pitanje, ispitanici su trebali navesti i koje su druge davatelje, osim Hrvatske pošte, koristili.

Odgovor	Broj
a) CityEXPRESS	95
b) DHL	36
c) Rhea (Fedex)	14
d) Intereuropa	12
e) Overseas	23
f) Ostali	6
Ukupan broj odgovora*	186

*Odgovarajući na ovo pitanje ispitanici su mogli navesti veći broj davatelja, ovisno o tome jesu li koristili jednog ili više davatelja, pa je tako 145 ispitanika dalo ukupno 186 odgovora s nazivom davatelja kojeg su koristili.



Od ukupnog broja ispitanika, koji su koristili druge davatelje za slanje pismovnih pošiljaka i paketa, njih 65,5% je koristilo *CityEXPRESS*, 24,8% je koristilo *DHL*, 15,9% je koristilo *Overseas*, 9,7% je koristilo *Rheu*, 8,3% je koristilo *Intereuropu*, a 4,1% ispitanika je koristilo usluge *ostalih* (nekih drugih) davatelja.

Od ispitanika, koji su koristili druge davatelje za slanje pismovnih pošiljaka i paketa, najveći postotak je na području Grada Zagreba, u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika te među radno aktivnim stanovništvom, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika te među ispitanicima najstarije dobi.

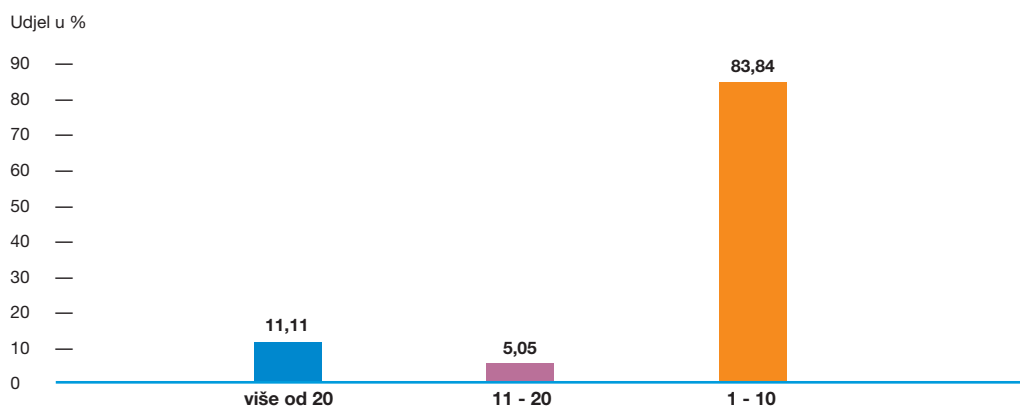
Iz odgovora na ovo i prethodno pitanje vidljivo je da od svih ispitanika koji znaju za druge davatelje, njih svega 26% je te davatelje i koristilo za slanje pismovnih pošiljaka i paketa.

Isto tako, vidljivo je da je više od polovice svih ispitanika koji su koristili jednog ili više davatelja, osim Hrvatske pošte, koristilo *CityEXPRESS*. Ispitanici su koristili usluge davatelja *CityEXPRESS* više nego usluge svih drugih davatelja zajedno.

15. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA ŠALJETE GODIŠNJE PUTEM NEKOG DRUGOG DAVATELJA?

Odgovor	Broj
a) više od 20	11
b) 11 - 20	5
c) 1 - 10	83
Ukupan broj odgovora*	99

* Od ukupno 145 ispitanika, koji koriste jednog ili više davatelja, 99 ispitanika šalje pismovne pošiljke putem nekog drugog davatelja.



Od ispitanika koji koriste druge davatelje za slanje pismovnih pošiljaka, njih 83,8% šalje godišnje 1-10 pismovnih pošiljaka putem drugih davatelja, 11,1% ispitanika šalje više od 20 pošiljaka, a 5,1% ispitanika šalje godišnje 11-20 pismovnih pošiljaka putem drugih davatelja.

Najveći postotak ispitanika, koji šalju 1-10 pismovnih pošiljaka putem drugih davatelja, je u Gradu Zagrebu (jer je i najveći postotak ispitanika koji koristi druge davatelje u Gradu Zagrebu), a najmanji u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika. Prema ostalim promatranim kriterijima (područje, dob i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji šalju 11-20 i više od 20 pismovnih pošiljaka putem nekog drugog davatelja.

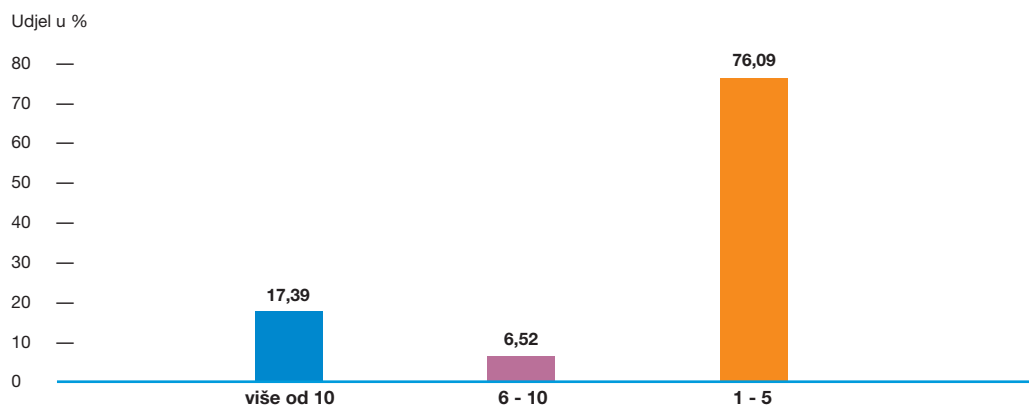
Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da manje od 10% svih ispitanika koristi (i) druge davatelje za slanje pismovnih pošiljaka, a da je među njima uvjerljivo najveći postotak onih koji šalju najmanji broj pismovnih pošiljaka.

Od ukupnog broja ispitanika, svega 0,2% za slanje pismovnih pošiljaka koristi isključivo druge davatelje, 9,7% za slanje koristi druge davatelje i Hrvatsku poštu, 77,6% koristi isključivo Hrvatsku poštu, a 12,5% ispitanika ne koristi ni druge davatelje, a niti Hrvatsku poštu.

16. KOLIKO PAKETA ŠALJETE GODIŠNJE PUTEM NEKOG DRUGOG DAVATELJA?

Odgovor	Broj
a) više od 10	16
b) 6 - 10	6
c) 1 - 5	70
Ukupan broj odgovora	92

* Od ukupno 145 ispitanika, koji koriste jednog ili više davatelja, 92 ispitanika šalje pakete putem nekog drugog davatelja.



Od ispitanika koji koriste druge davatelje za slanje paketa, njih 76,1% šalje putem drugih davatelja godišnje 1-5 paketa, 17,4% ispitanika šalje više od 10 paketa, a 6,2% ispitanika šalje godišnje 6-10 paketa.

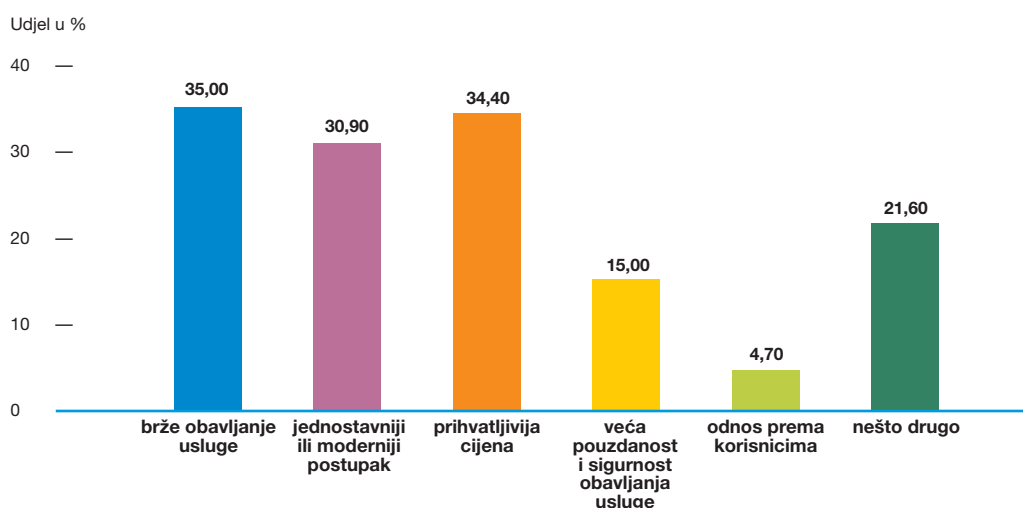
Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji **šalju pakete** putem nekog drugog davatelja.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da manje od 10% od svih ispitanika koristi (i) druge davatelje za slanje paketa, a da ih tri četvrtine šalje najmanji broj paketa. Od ukupnog broja ispitanika, njih 3,1% za slanje paketa koristi isključivo druge davatelje, 6,1% za slanje koristi druge davatelje i Hrvatsku poštu, 26,6% koristi isključivo Hrvatsku poštu, a 64,2% ispitanika ne koristi ni druge davatelje, a niti Hrvatsku poštu.

17. AKO STE KORISTILI ILI BI KORISTILI USLUGE DRUGIH DAVATELJA, OSIM HRVATSKE POŠTE, NAVEDITE NAJZNAČAJNIJE RAZLOGE?

Odgovor	Broj
a) brže obavljanje usluge	350
b) jednostavniji ili moderniji postupak	309
c) prihvatljivija cijena	344
d) veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge	150
e) odnos prema korisnicima	47
f) nešto drugo	216
Ukupan broj odgovora*	1416

* Na ovom pitanju ispitanici su mogli izabrati veći broj ponuđenih odgovora (najviše do tri odgovora), ovisno o tome koji su razlozi zbog kojih su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja osim Hrvatske pošte. Neki ispitanici izabrali su tri ponuđena odgovora, neki ispitanici dva, a neki jedan odgovor. Stoga je ukupan broj odgovora 1416.



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

Od ukupnog broja ispitanika (uzimajući u obzir ukupan broj od 1416 ponuđenih odgovora), njih 35% je kao razlog zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja navelo **brže obavljanje usluge**, 34,4% **prihvatljiviju cijenu**, 30,9% **jednostavniji ili moderniji postupak**, 21,6% **nešto drugo** odnosno da ne žele odgovoriti ili da ne bi koristili usluge drugih davatelja osim Hrvatske pošte, 15% **veću pouzdanost i sigurnost obavljanja usluga**, a 4,7% ispitanika je navelo **odnos prema korisnicima**.

Najveći postotak odgovora ispitanika, kojima je kao razlog, zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja osim Hrvatske pošte, navedeno **brže obavljanje usluge**, je na području Zapadne Hrvatske te u dobnoj skupini od 15 do 24 godine, a najmanji na području Istočne Hrvatske te u dobnoj skupini od 60 i više godina. Prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Prihvatljiviju cijenu, kao razlog zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, u najvećem postotku odgovora naveli su ispitanici u Zapadnoj Hrvatskoj, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika te ispitanici u dobnoj skupini od 60 i više godina, a u najmanjem postotku na području Južne Hrvatske i Grada Zagreba te ispitanici u dobnoj skupini od 40 do 59 godina. Prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Najveći postotak odgovora ispitanika, kojima je kao razlog, zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, naveden **jednostavniji ili moderniji postupak**, je na području Grada Zagreba te u dobnoj skupini od 15 do 24 godine, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 60 i više godina. Prema kriteriju spola nema značajnijih razlika.

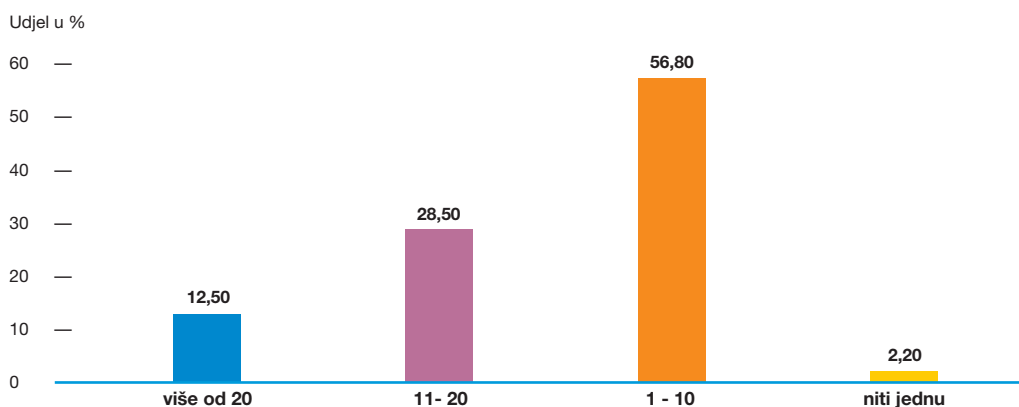
Veću pouzdanost i sigurnost obavljanja usluga, kao razlog zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, u najvećem postotku odgovora naveli su ispitanici u Gradu Zagrebu te ispitanici u dobnoj skupini od 40 do 59 godina, a u najmanjem postotku na području Istočne Hrvatske, u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika te ispitanici u dobnoj skupini od 60 i više godina. Prema kriteriju spola nema značajnijih razlika.

Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji su kao razlog zbog kojeg su koristili ili bi koristili usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, naveli **odnos prema korisnicima**.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je najveći broj odnosno postotak ispitanika koristio ili bi koristio usluge drugih davatelja, osim Hrvatske pošte, iz razloga bržeg obavljanja usluga i prihvatljivije cijene, ali i da određeni broj ispitanika, posebno najstarije dobi, uopće ne bi, ni iz kojeg razloga, umjesto Hrvatske pošte koristio usluge drugih davatelja.

18. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA PROSJEČNO PRIMATE U JEDNOM MJESECU?

Odgovor	Broj
a) više od 20	125
b) 11 - 20	285
c) 1 - 10	568
d) niti jednu	22
Ukupan broj odgovora	1000



Od ukupnog broja ispitanika, njih 56,8% u jednom mjesecu prosječno prima 1-10 pismovnih pošiljaka, 28,5% ispitanika prima 11-20 pošiljaka, 12,5% prima više od 20 pošiljaka, a 2,2% ispitanika uopće ne prima pismovne pošiljke.

Najveći postotak ispitanika, koji primaju prosječno 1-10 pismovnih pošiljaka u jednom mjesecu, je na području Južne Hrvatske, s nešto značajnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku i u odnosu na druga područja. Tako u Južnoj Hrvatskoj približno 69% ispitanika prosječno u jednom mjesecu prima od 1 do 10 pismovnih pošiljaka, a na području Zapadne Hrvatske 44,8%. Značajna odstupanja su vidljiva i s obzirom na dob ispitanika. Naime, više od 72% ispitanika, koji primaju od 1 do 10 pismovnih pošiljaka, je u dobnoj skupini od 60 i više godina, a u dobnoj skupini od 40 do 59 godina približno 48% ispitanika. Prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

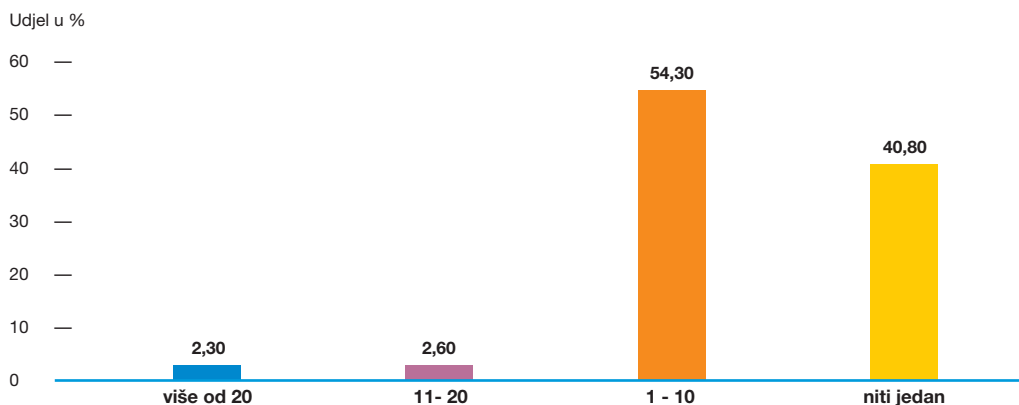
Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji prosječno u jednom mjesecu primaju 11-20 pismovnih pošiljaka.

Najveći postotak ispitanika, koji primaju prosječno **više od 20** pismovnih pošiljaka u jednom mjesecu, je na području Središnje Hrvatske te u dobnoj skupini od 40 do 59 godina, a najmanji na području Južne Hrvatske te u dobnoj skupini od 60 i više godina. Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja i spol) za ispitanike, koji prosječno u jednom mjesecu primaju više od 20 pismovnih pošiljaka.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da više od 97% ispitanika prima pismovne pošiljke, a da je među onima koji ne primaju pismovne pošiljke najviše ispitanika najmlađe dobne skupine. Također, na području Zapadne Hrvatske nema niti jednog ispitanika koji ne prima pismovne pošiljke.

19. KOLIKO PAKETA PRIMATE U JEDNOJ GODINI?

Odgovor	Broj
a) više od 20	23
b) 11 - 20	26
c) 1 - 10	543
d) niti jedan	408
Ukupan broj odgovora	1000



Od ukupnog broja ispitanika, njih 54,3 % u jednoj godini prima 1-10 paketa, 40,8% ispitanika uopće *ne prima* pakete, 2,6% prima 11-20 paketa, a 2,3% ispitanika prima *više od 20* paketa.

Najveći postotak ispitanika, koji godišnje primaju **1-10** paketa, je na području Južne Hrvatske, a najmanji na području Istočne Hrvatske s malim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku. Značajnija odstupanja su vidljiva s obzirom na kriterij veličine i vrste naselja. Naime, više od 66% ispitanika, koji primaju 1-10 paketa, je u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika, dok u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika približno 44% ispitanika primi 1-10 paketa. Još značajnije odstupanje je prema kriteriju dobi, gdje u dobnoj skupini od 25 do 39 godina više od 64% ispitanika prima 1-10 paketa (jer je i najveći postotak ispitanika koji uopće prima pakete u ovoj dobnoj skupini), a u dobnoj skupini od 60 i više godina 39% ispitanika (jer je i najmanji postotak ispitanika koji uopće prima pakete u ovoj dobnoj skupini). Prema kriteriju spola nema značajnijih razlika.

Najveći postotak ispitanika, koji **ne primaju** pakete, je na području Grada Zagreba, s nešto značajnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku i u odnosu na druga područja. Tako u Gradu Zagrebu pakete ne prima više od 51% ispitanika, a na području Južne Hrvatske 34,2 % ispitanika. Značajna odstupanja su vidljiva s obzirom na kriterij veličine i vrste naselja. Naime, u naseljima od 50.000 i više stanovnika pakete ne prima približno 51% ispitanika, a u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika njih 28,2%. Još značajnije odstupanje je po dobi ispitanika, gdje u dobnoj skupini od 60 i više godina

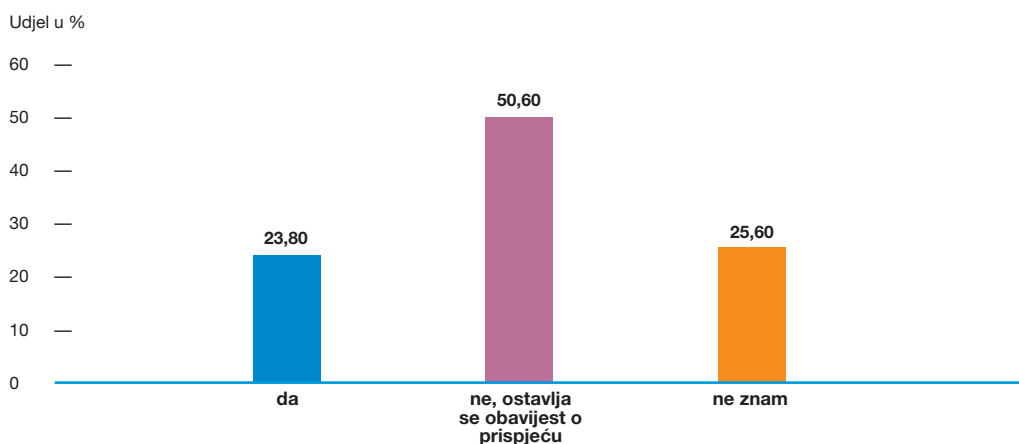
pakete ne prima 59% ispitanika, a u dobnoj skupini od 25 do 39 godina približno 30% ispitanika. Prema kriteriju spola nema značajnijih razlika.

Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji primaju **11- 20 i više od 20** paketa.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da najveći broj ispitanika ne prima ili prima vrlo mali broj paketa, a najviše ih je u najstarijoj dobnoj skupini. Od svih tisuću ispitanika samo njih 23 godišnje primi više od 20 paketa.

20. DOSTAVLJAJU LI SE OBIČNI PAKETI HRVATSKE POŠTE NA VAŠU KUĆNU ADRESU?

Odgovor	Broj
a) da	238
b) ne, ostavlja se obavijest o prispjeću	506
c) ne znam	256
Ukupan broj odgovora	1000



Na pitanje dostavljaju li se obični paketi Hrvatske pošte na kućnu adresu, 50,6% ispitanika je odgovorilo *negativno* odnosno *da im se ostavlja obavijest o prispjeću*, 23,8% ispitanika je odgovorilo *pozitivno*, a 25,6% ispitanika je odgovorilo da *ne zna*.

Najveći postotak ispitanika, kojima se obični paketi **ne dostavljaju** na kućnu adresu, već im se ostavlja obavijest o prispjeću, je na području Zapadne Hrvatske, u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 25 do 39 godina, a najmanji na području Istočne Hrvatske, u naseljima od 10.000 do 50.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 60 i više godina. Za ispitanike, kojima se obični paketi ne dostavljaju na kućnu adresu, već im se ostavlja obavijest o prispjeću, nema značajnijih razlika prema kriteriju spola.

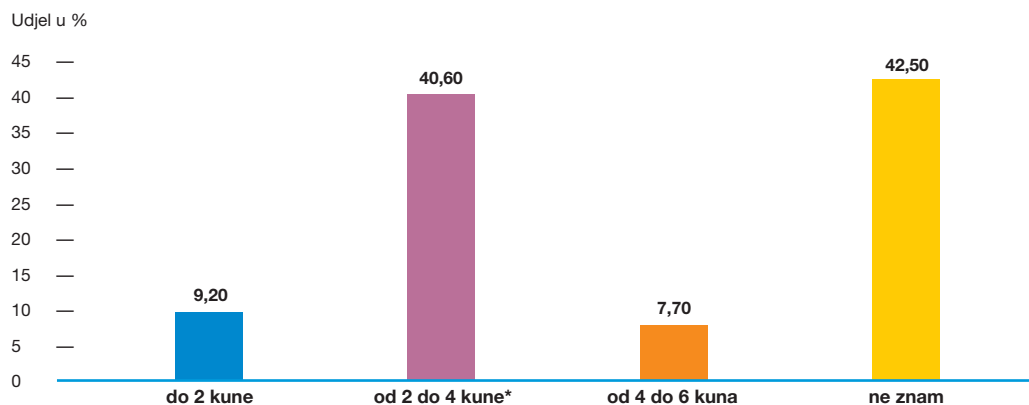
Najveći postotak ispitanika, kojima se obični paketi **dostavljaju** na kućnu adresu, je u naseljima od 10.000 do 50.000 stanovnika, sa značajnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku i u odnosu na druga područja. Gotovo 42% ispitanika u naseljima od 10.000 do 50.000 stanovnika je odgovorilo da im se obični paketi dostavljaju na kućnu adresu, a u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika 14% ispitanika. Prema kriterijima područja, dobi i spola nema značajnijih odstupanja između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku, za ispitanike kojima se obični paketi dostavljaju na kućnu adresu.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da se u naseljima do 10.000 stanovnika obični paketi uglavnom ne dostavljaju na kućnu adresu, već se ostavlja obavijest o prispjeću. Međutim, i u ostalim naseljima, relativno značajan postotak ispitanika je odgovorio da se paketi ne dostavljaju, već se ostavlja obavijest o prispjeću.

21. ZNATE LI CIJENU OBIČNOG PISMA TEŽINE DO 20 GRAMA, KOJU NAPLAĆUJE HRVATSKA POŠTA U UNUTARNJEM PROMETU?

Odgovor	Broj
a) do 2 kune	92
b) od 2 do 4 kune*	406
c) od 4 do 6 kuna	77
d) ne znam	425
Ukupan broj odgovora	1000

* Cijena običnog pisma težine do 20 grama koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutarnjem prometu je 2,3 kune za standardizirano pismo, odnosno 2,8 kuna za nestandardizirano pismo, tako da je točan odgovor na ovo pitanje b) od 2 do 4 kune.



Na pitanje znaju li cijenu običnog pisma težine do 20 grama koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutarnjem prometu, 42,5% ispitanika je odgovorilo da *ne zna*, 40,6% ispitanika odgovorilo je točno odnosno *od 2 do 4 kune*, 9,2% je odgovorilo da je cijena *do 2 kune*, a 7,7% ispitanika je odgovorilo *od 4 do 6 kuna*.

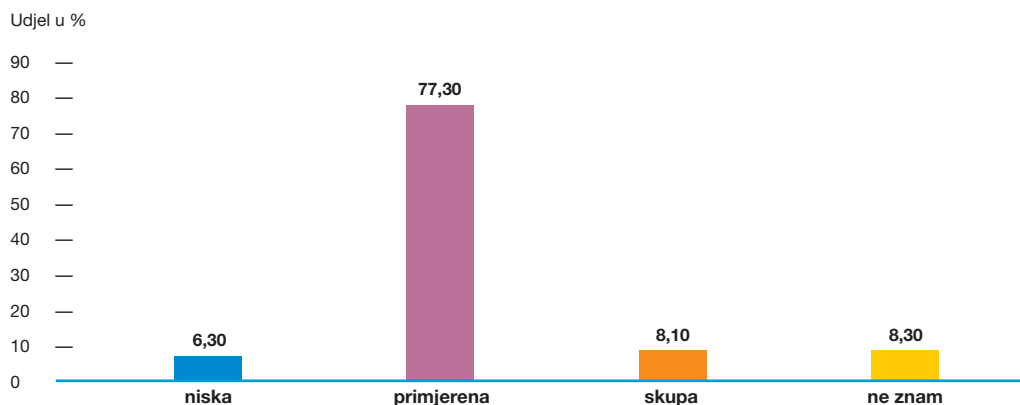
Najveći postotak ispitanika, koji **znaju** kolika je cijena običnog pisma težine do 20 grama, koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutarnjem prometu, je na području Grada Zagreba, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika, u dobnoj skupini od 25 do 39 godina te u većem postotku osobe ženskog spola, a najmanji na području Zapadne Hrvatske, u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 15 do 24 godine. Odstupanja su relativno mala od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji **ne znaju** cijenu običnog pisma težine do 20 grama, koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutarnjem prometu, ili su dali **netočan** odgovor.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da velika većina ispitanika, njih približno 60%, ne zna (ne znaju ili su dali krivi odgovor) cijenu običnog pisma težine do 20 grama, koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutarnjem prometu.

22. CIJENA OD 2,30 KUNA ZA OBIČNO STANDARDIZIRANO PISMO TEŽINE DO 20 GRAMA VAM SE ČINI?*

Odgovor	Broj
a) niska	63
b) primjerena	773
c) skupa	81
d) ne znam	83
Ukupan broj odgovora	1000



* Nakon odgovora na prethodno pitanje, ispitanici su upoznati s točnim iznosom cijene, za koju se tražilo mišljenje u ovom pitanju.

Od ukupnog broja ispitanika, njih 77,3 % smatra da je cijena od 2,3 kuna za obično standardizirano pismo težine do 20 grama *primjerena*, 8,3% ispitanika *nema stav* o cijeni, 8,1% ispitanika smatra cijenu od 2,3 kune *skupom*, a 6,3% ispitanika smatra cijenu od 2,3 kune *niskom*.

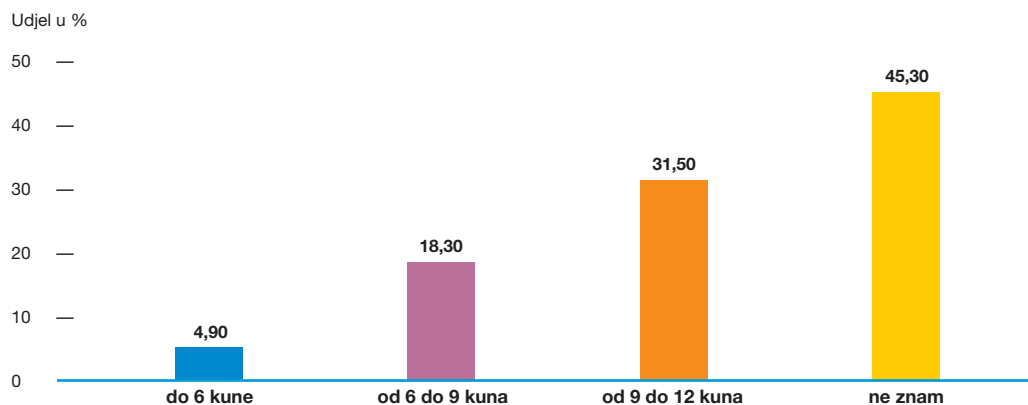
Najveći postotak ispitanika, koji smatra da je cijena od 2,3 kuna za obično standardizirano pismo težine do 20 grama **primjerena**, je na području Središnje i sjeverne Hrvatske, s nešto značajnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku i u odnosu na druga područja. Tako u Središnjoj i sjevernoj Hrvatskoj više od 87% ispitanika smatra cijenu primjerenom, dok je na području Istočne Hrvatske primjerenom smatra približno 68% ispitanika. Prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja, dob i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku. Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji **ne znaju** kakvom im se čini cijena, odnosno za ispitanike kojima je cijena od 2,3 kuna za obično standardizirano pismo težine do 20 grama **niska** ili **skupa**.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je velikom postotku ispitanika cijena od 2,3 kuna za obično standardizirano pismo težine do 20 grama primjerena te da je podjednak postotak onih kojima je cijena skupa ili koji nemaju stav o cijeni, a nešto manji postotak je onih kojima je cijena niska. Od ispitanika, koji su dali točan odgovor na prethodno pitanje, vezano uz cijenu običnog standardiziranog pisma težine do 20 grama, više od 83% je odgovorilo da je cijena primjerena.

23. ZNATE LI CIJENU PREPORUČENOG PISMA TEŽINE DO 20 GRAMA, KOJU NAPLAĆUJE HRVATSKA POŠTA U UNUTARNJEM PROMETU?

Odgovor	Broj
a) do 6 kuna	49
b) od 6 do 9 kuna	183
c) od 9 do 12 kuna*	315
d) ne znam	453
Ukupan broj odgovora	1000

* Cijena preporučenog pisma težine do 20 grama koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutarnjem prometu je 9,5 kuna za standardizirano pismo, odnosno 10 kuna za nestandardizirano pismo, tako da je točan odgovor na ovo pitanje c) od 9 do 12 kuna.



Na pitanje znaju li cijenu preporučenog pisma težine do 20 grama koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutarnjem prometu, 45,3% ispitanika je odgovorilo da *ne zna* kolika je cijena, 31,5% ispitanika odgovorilo je točno odnosno *od 9 do 12 kuna*, 18,3% je odgovorilo da je cijena *od 6 do 9 kuna*, a 4,9% ispitanika je odgovorilo da je cijena *do 6 kuna*.

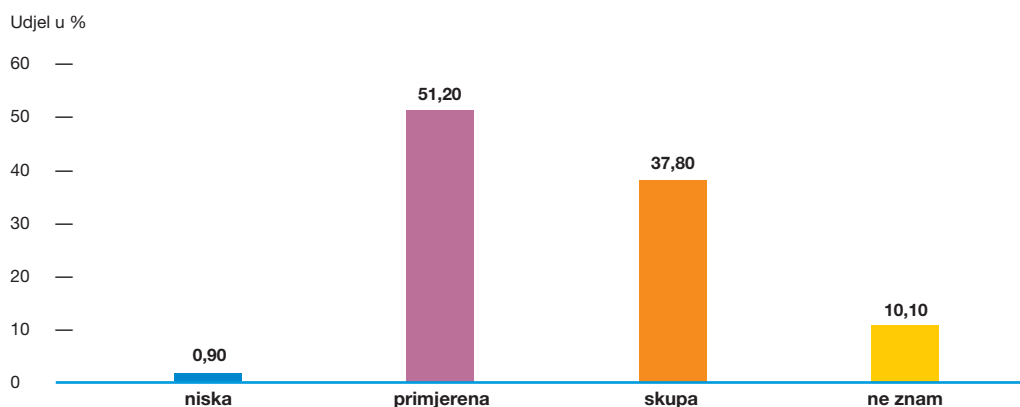
Najveći postotak ispitanika, koji **znaju** kolika je cijena preporučenog pisma težine do 20 grama, koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutarnjem prometu, je u dobnoj skupini od 25 do 39 godina, s relativno malim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku, a najmanji u dobnoj skupini od 60 i više godina. Prema ostalim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji **ne znaju** cijenu preporučenog pisma težine do 20 grama, koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutarnjem prometu, ili su dali **netočan** odgovor.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da velika većina ispitanika, njih približno 69%, ne zna (ne znaju ili su dali krivi odgovor) cijenu preporučenog pisma težine do 20 grama, koju naplaćuje Hrvatska pošta u unutarnjem prometu.

24. CIJENA OD 9,50 KUNA ZA PREPORUČENO STANDARDIZIRANO PISMO TEŽINE DO 20 GRAMA VAM SE ČINI?*

Odgovor	Broj
a) niska	9
b) primjerena	512
c) skupa	378
d) ne znam	101
Ukupan broj odgovora	1000



* Nakon odgovora na prethodno pitanje, ispitanici su upoznati s točnim iznosom cijene, za koju se tražilo mišljenje u ovom pitanju.

Od ukupnog broja ispitanika, njih 51,2%, smatra da je cijena od 9,5 kuna za preporučeno standardizirano pismo težine do 20 grama *primjerena*, 37,8% smatra cijenu od 9,5 kuna *skupom*, 10,1% ispitanika *nema stav o cijeni*, a 0,9% ispitanika smatra cijenu od 9,5 kuna *niskom*.

Najveći postotak ispitanika, koji smatra da je cijena od 9,5 kuna za preporučeno standardizirano pismo težine do 20 grama **primjerena**, je na području Središnje i sjeverne Hrvatske te u dobnoj skupini od 40 do 59 godina, s neznatnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku, a najmanji na području Istočne Hrvatske te u dobnoj skupini od 60 i više godina. Prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol) za ispitanike, koji **ne znaju** kakvom im se čini cijena odnosno za ispitanike kojima je cijena od 9,5 kuna za preporučeno standardizirano pismo težine do 20 grama **niska** ili **skupa**.

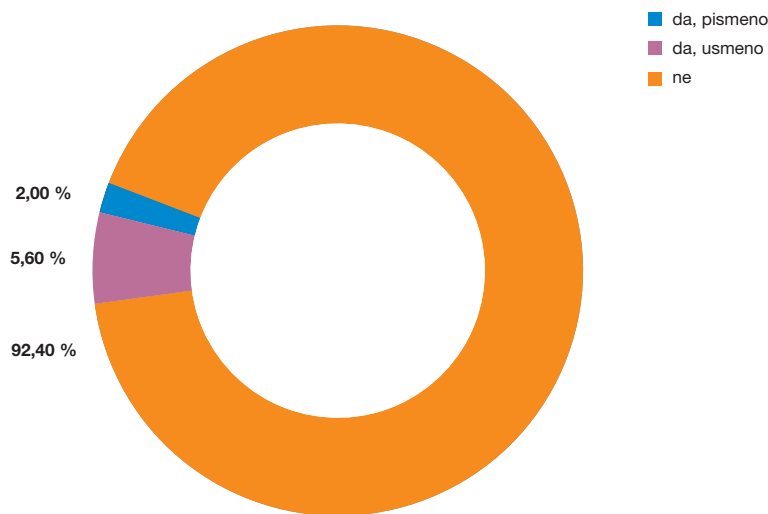
Više od 77% ispitanika cijenu običnog standardiziranog pisma smatra primjerenom, dok cijenu preporučenog standardiziranog pisma približno 50% ispitanika smatra primjerenom. Približno 38% ispitanika smatra cijenu preporučenog standardiziranog pisma skupom, a manje od 1% niskom, dok samo 8% ispitanika smatra cijenu običnog standardiziranog pisma skupom, a približno 7% ispitanika niskom.

Cijenu i preporučenog i običnog standardiziranog pisma smatraju skupom, u najvećem postotku, ispitanici najstarije dobi.

Od ispitanika, koji su dali točan odgovor na prethodno pitanje, vezano uz cijenu preporučenog standardiziranog pisma težine do 20 grama, 58% je odgovorilo da je cijena primjerena.

25. JESTE LI U ZADNJIH GODINU DANA PODNIJELI BILO KAKVU PRITUŽBU ILI PRIGOVOR NA OBAVLJANJE POŠTANSKIH ILI KURIRSKIH USLUGA?

Odgovor	Broj
a) da, pismeno	20
b) da, usmeno	56
c) ne	924
Ukupan broj odgovora	1000



Na pitanje da li su u zadnjih godinu dana podnijeli bilo kakvu pritužbu ili prigovor na obavljanje poštanskih ili kurirskih usluga 92,4% ispitanika je odgovorilo *negativno*, a 7,6% *pozitivno*. Od toga je 5,6% ispitanika pritužbu ili prigovor podnijelo usmeno, a 2% pismeno.

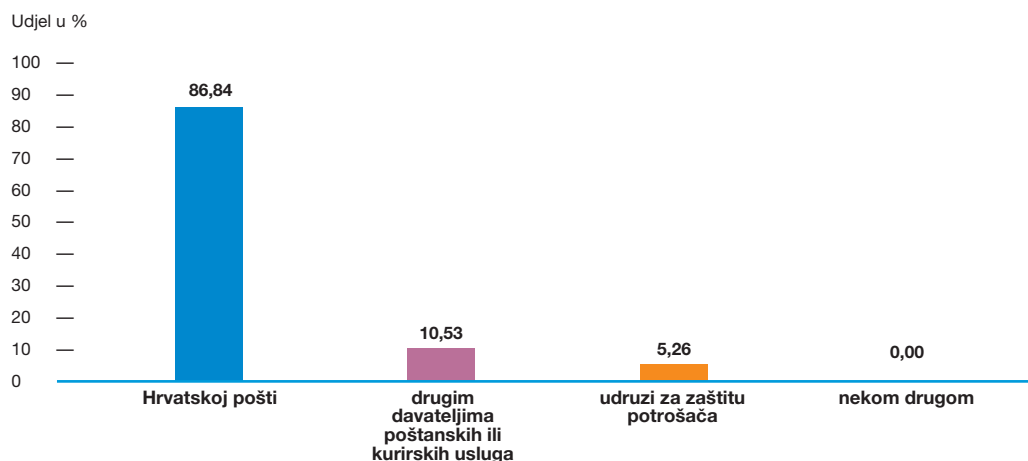
Najveći postotak ispitanika, koji su **podnijeli** pritužbu ili prigovor (uzete su u obzir kategorije usmeno i pismeno), je u dobnoj skupini od 40 do 59 godina, a najmanji u dobnoj skupini od 60 i više godina. Prema ostalim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je, u zadnjih godinu dana, vrlo mali broj ispitanika podnio pritužbu ili prigovor na obavljanje poštanskih ili kurirskih usluga te da se pritužbe odnosno prigovori više podnose usmeno nego pismeno.

26. KOME STE PODNIJELI PRITUŽBU ILI PRIGOVOR?

Odgovor	Broj
a) Hrvatskoj pošti	66
b) drugim davateljima poštanskih ili kurirskih usluga	8
c) udruzi za zaštitu potrošača	4
d) nekom drugom	0
Ukupan broj odgovora*	78

* Na ovom pitanju ispitanici su mogli izabrati veći broj ponuđenih odgovora, ovisno o tome kome su podnijeli pritužbu ili prigovor. Samo dvoje ispitanika je dalo dva odgovora, odnosno podnijelo je pritužbu ili prigovor dvama subjektima pa je tako ukupan broj odgovora 78.



Od ispitanika, koji su podnijeli pritužbu ili prigovor, njih 86,8% je pritužbu ili prigovor podnijelo *Hrvatskoj pošti*, 10,5% *drugim davateljima poštanskih i kurirskih usluga*, 5,3% *udruzi za zaštitu potrošača*, a *nekom drugom* (npr. regulatornom tijelu, resornom Ministarstvu i sl.) nije podnesena niti jedna pritužba ili prigovor.

Najveći postotak ispitanika, koji su podnijeli pritužbu ili prigovor **Hrvatskoj pošti**, je na području Zapadne i Južne Hrvatske, sa značajnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku i u odnosu na druga područja. Tako je u Zapadnoj i Južnoj Hrvatskoj 100% ispitanika pritužbu ili prigovor podnijelo isključivo Hrvatskoj pošti, dok je na području Grada Zagreba pritužbu ili prigovor isključivo Hrvatskoj pošti podnijelo približno 69% ispitanika. Prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja, dob i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

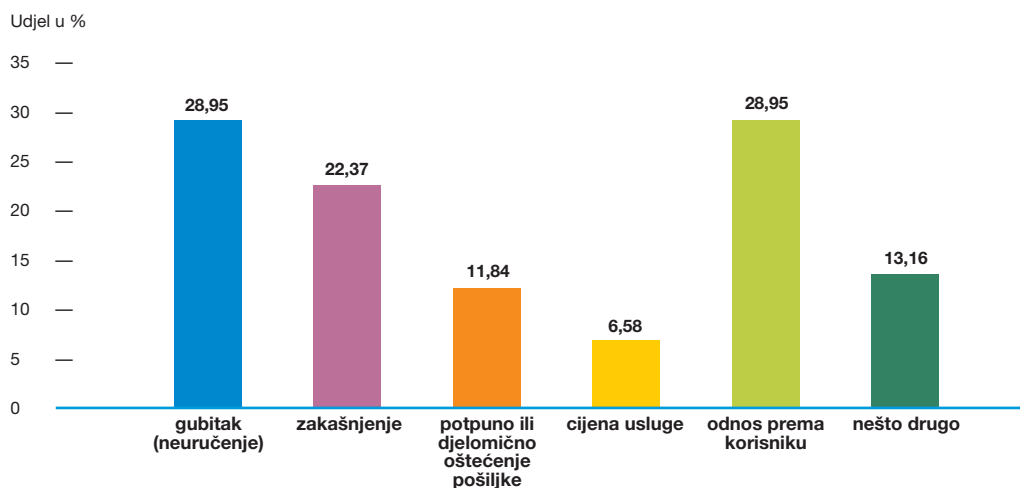
S obzirom na relativno mali broj ispitanika koji su pritužbu ili prigovor podnijeli **drugim davateljima** i **udruzi za zaštitu potrošača** nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku prema svim promatranim kriterijima (područje, veličina i vrsta naselja, dob i spol).

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je najveći broj pritužbi ili prigovora podnesen Hrvatskoj pošti, a osobito u Zapadnoj i Južnoj Hrvatskoj, gdje su sve pritužbe odnosno prigovori podneseni Hrvatskoj pošti. Osim relativno malog broja pritužbi podnesenih davateljima poštanskih i kurirskih usluga ili udruzi za zaštitu potrošača, ni jedna pritužba niti prigovor nisu upućeni nekoj drugoj instituciji.

27. KOJI JE BIO RAZLOG PODNOŠENJA PRITUŽBE ILI PRIGOVORA?

Odgovor	Broj
a) gubitak (neuručenje)	22
b) zakašnjenje	17
c) potpuno ili djelomično oštećenje pošiljke	9
d) cijena usluge	5
e) odnos prema korisniku	22
f) nešto drugo	10
Ukupan broj odgovora*	85

*Na ovom pitanju ispitanici su mogli izabrati veći broj ponuđenih odgovora, ovisno o tome koji je bio razlog podnošenja pritužbe ili prigovora. Od ispitanika koji su podnijeli pritužbu ili prigovor (ukupno 76), devet ispitanika je navelo po dva razloga zbog kojeg su podnijeli pritužbu i(li) prigovor pa je tako ukupan broj odgovora 85.



Od ispitanika, koji su podnijeli pritužbu ili prigovor, njih 29% je pritužbu ili prigovor podnijelo zbog *gubitka (neuručenja) pošiljke*, 29% zbog *odnosa prema korisniku*, 22,4% zbog *zakašnjenja*, 13,2% zbog *nečeg drugog* (ostavljanje obavijesti o prispjeću iako je korisnik bio kod kuće, ostavljanje pošiljke kod druge osobe i sl.), 11,8% zbog *potpunog ili djelomičnog oštećenja pošiljke*, a 6,6% ispitanika je podnijelo pritužbu ili prigovor zbog *cijene usluge*.

Najveći postotak ispitanika, koji su kao razlog podnošenja pritužbe ili prigovora naveli **gubitak odnosno neuručenje**, je na području Južne Hrvatske, sa značajnim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku i u odnosu na druga područja. Tako je u Južnoj Hrvatskoj, od svih razloga podnošenja pritužbi ili prigovora, 47% ispitanika kao razlog podnošenja pritužbe ili prigovora navelo gubitak (neuručenje), a na području Središnje i sjeverne Hrvatske 13% ispitanika. Značajna odstupanja su vidljiva s obzirom na kriterij veličine i vrste naselja. Naime, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika gubitak (neuručenje) kao razlog podnošenja pritužbe navelo je 43% ispitanika, a u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika njih 22%. Još značajnije odstupanje je prema dobi ispitanika, gdje je u dobnoj skupini od 25 do 39 godina 47% ispitanika kao razlog navelo gubitak (neuručenje), a u dobnoj skupini od 60 i više godina 14% ispitanika. Prema kriteriju spola nema značajnijih razlika.

Najveći postotak ispitanika, koji su kao razlog podnošenja pritužbe ili prigovora naveli **odnos prema korisniku**, je na području Grada Zagreba te u dobnoj skupini od 60 i više godina, a najmanji na području Južne Hrvatske, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 25 do 39 godina. Prema kriteriju spola nema značajnijih razlika.

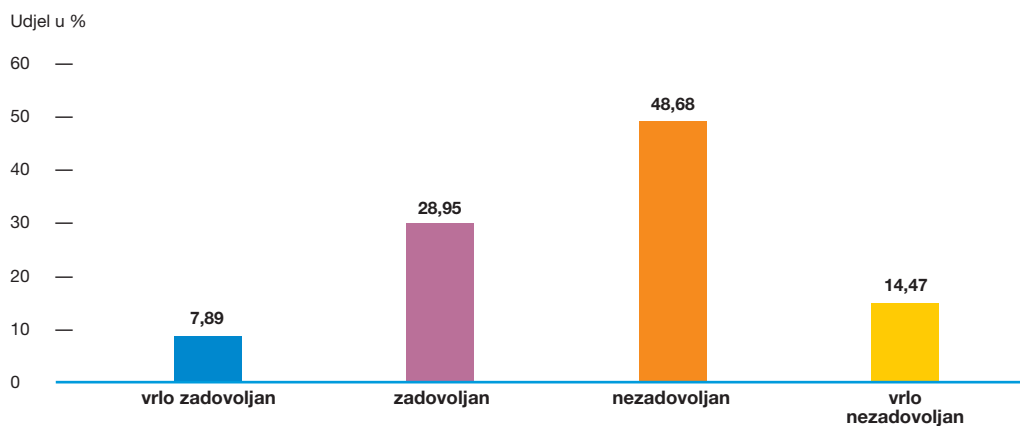
Najveći postotak ispitanika, koji su kao razlog podnošenja pritužbe ili prigovora naveli **zakašnjenje uručenja pošiljke**, je na području Središnje i sjeverne Hrvatske s nešto većim odstupanjem od prosjeka za cijelu Hrvatsku, a najmanji postotak na području Zapadne Hrvatske i Grada Zagreba. Prema ostalim promatranim kriterijima (veličina i vrsta naselja, dob i spol) nema značajnijih razlika između pojedinih kategorija niti značajnijih odstupanja kategorija od prosjeka za cijelu Hrvatsku.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da su, od ukupnog broja ispitanika koji su podnijeli bilo kakvu pritužbu ili prigovor, najviše pritužbi i prigovora podnijeli ispitanici na području Istočne Hrvatske, u naseljima od 10.000 do 50.000 stanovnika, u dobnoj skupini od 40 do 59 godina te nešto više osobe ženskog spola, a najmanje u Gradu Zagrebu, u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 60 i više godina.

28. KAKO STE BILI ZADOVOLJNI S RJEŠAVANJEM VAŠE PRITUŽBE ILI PRIGOVORA?

Odgovor	Broj
a) vrlo zadovoljan	6
b) zadovoljan	22
c) nezadovoljan	37
d) vrlo nezadovoljan	11
Ukupan broj odgovora*	76

* Na ovo pitanje odgovarali su samo ispitanici koji su podnijeli pritužbu ili prigovor.



Od ispitanika, koji su podnijeli pritužbu ili prigovor, njih 48,7% je bilo *nezadovoljno* sa rješavanjem pritužbe ili prigovora, 28,9% je bilo *zadovoljno*, 14,5% je bilo *vrlo nezadovoljno*, a 7,9% ispitanika je bilo *vrlo zadovoljno* rješavanjem pritužbe ili prigovora.

Najveći postotak ispitanika, koji su bili **nezadovoljni** rješavanjem pritužbe ili prigovora (uzete su u obzir kategorije *vrlo nezadovoljan* i *nezadovoljan*), je na području Južne Hrvatske, u naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 15 do 24 godine.

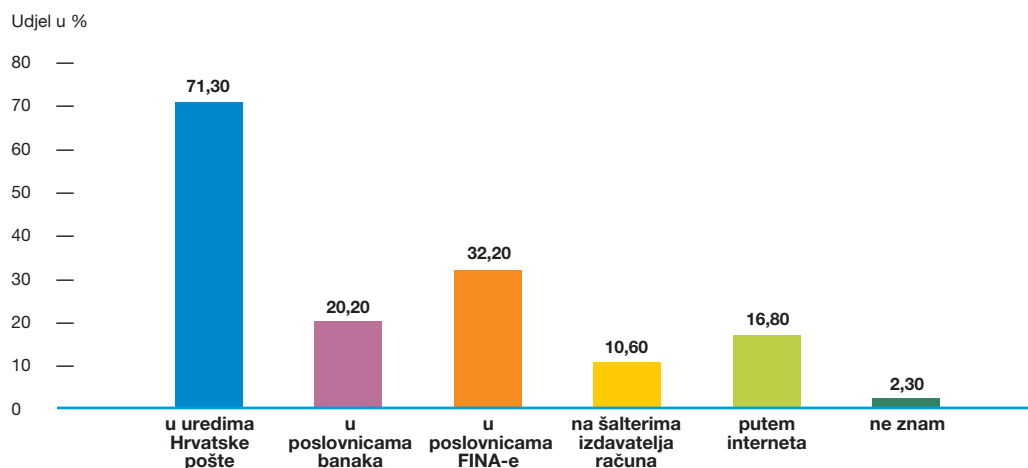
Najveći postotak ispitanika, koji su bili **zadovoljni** rješavanjem pritužbe ili prigovora (uzete su u obzir kategorije *vrlo zadovoljan* i *zadovoljan*), je na području Središnje i sjeverne Hrvatske, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika, u dobnoj skupini od 60 i više godina te su nešto zadovoljnije bile osobe ženskog spola.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da je većina korisnika nezadovoljna rješavanjem pritužbe ili prigovora, a najnezadovoljniji su ispitanici u Južnoj Hrvatskoj, gdje je nezadovoljno više od 93% ispitanika te ispitanici najmlađe dobne skupine.

29. GDJE VI ILI ČLANOVI KUĆANSTVA NAJČEŠĆE PLAĆATE RAČUNE (REŽIJE I OSTALE UPLATE)?

Odgovor	Broj
a) u uredima Hrvatske pošte	713
b) u poslovnicama banaka	202
c) u poslovnicama FINA-e	322
d) na šalterima izdavatelja računa	106
e) putem interneta	168
f) ne znam	23
Ukupan broj odgovora*	1534

* Na ovom pitanju ispitanici su mogli izabrati veći broj ponuđenih odgovora (najviše do tri odgovora), ovisno o tome gdje ispitanici ili njihovi članovi kućanstva najčešće plaćaju račune. Neki ispitanici izabrali su tri ponuđena odgovora, neki ispitanici dva, a neki jedan odgovor. Stoga je ukupan broj odgovora 1534.



* Kako bi dobili postotak ispitanika koji koristi svaki navedeni način plaćanja, ili isključivo ili uz druge načine plaćanja, zbroj svakog odgovora na pitanje smo dijelili s ukupnim brojem ispitanika, a ne ukupnim brojem odgovora. Iz tog razloga zbroj udjela nije 100%.

Od ukupnog broja ispitanika ili članova njihovog kućanstva koji plaćaju račune, isključivo ili uz druge navedene načine, 71,3% ispitanika koristi *urede Hrvatske pošte*, 32,2% *poslovnice FINA-e*, 20,2% *poslovnice banaka*, 16,8% *internet odnosno internet bankarstvo*, 10,6% *šaltere izdavatelja računa*, a 2,3% ispitanika *ne zna* gdje članovi njihovog kućanstva plaćaju račune.

Najveći postotak odgovora, kojima je navedeno da ispitanici ili članovi njihovog kućanstva plaćaju račune u **uredima Hrvatske pošte**, je na području Južne Hrvatske, u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika te u u dobnoj skupini od 60 i više godina, a najmanji na području Središnje i sjeverne Hrvatske, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 15 do 24 godine. Prema kriteriju spola nema značajnijih razlika.

Najveći postotak odgovora, kojima je navedeno da ispitanici ili članovi njihovog kućanstva plaćaju račune u **poslovnicama FINA-e** i u **poslovnicama banaka**, je na području Zapadne Hrvatske, u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika te u dobnoj skupini od 15 do 24 godine, a najmanji na području Južne Hrvatske, u Gradu Zagrebu te u dobnoj skupini od 60 i više godina. Prema kriteriju spola nema značajnijih razlika.

Iz odgovora na ovo pitanje vidljivo je da, bez obzira na veći broj „mjesta“ i mogućih načina plaćanja računa, veliki broj ispitanika ili članovi njihovog kućanstva još uvijek račune plaćaju (i) u uredima Hrvatske pošte. Također je vidljivo da internet bankarstvo, za plaćanje računa, najviše koriste ispitanici na području Grada Zagreba te radno aktivno stanovništvo ili članovi njihovog kućanstva.

Najveći postotak ispitanika, koji je odgovorio da oni ili članovi njihovog kućanstva plaćaju račune u uredima Hrvatske pošte, su umirovljenici i nezaposleni ispitanici.

30. VAŠ KOMENTAR ILI PITANJE?

Na kraju Upitnika ispitanici su mogli postaviti pitanje i(li) dati svoj komentar vezano uz tematiku cjelokupnog ispitivanja. Više od 140 ispitanika iznijelo je komentare, primjedbe i pitanja, što je jedan od pokazatelja zainteresiranosti za tematiku te aktivnog sudjelovanja u ispunjavanju Upitnika. Od ispitanika koji su iznijeli svoj komentar ili postavili pitanje, najveći dio se odnosio na rad i poslovanje Hrvatske pošte, dok se manji dio odnosio na rad i poslovanje drugih davatelja usluga, a bilo je i neobičnih komentara, prijedloga i pitanja, kao npr. „Zašto mi poštar nosi sudska pisma kad je susjed kriv?“ ili „Kad će poštar prestati gaziti travu motorom?“

Primjedbe vezane uz tematiku ispitivanja odnosile su se najviše na:

- **radno vrijeme poštanskih ureda** (poštanski uredi ne rade subotom, prekratko radno vrijeme pojedinih ureda, neprilagođeno radno vrijeme poštanskih ureda potrebama zaposlenih, kratak vremenski period rada sezonskih poštanskih ureda i slične)
- **rad šalterskih radnika** (neljubazan odnos prema korisnicima, neinformiranost i nezainteresiranost i slične)
- **obavljanje dostave** (nedostavljanje paketa na kućne adrese, ostavljanje obavijesti o prispjeću pošiljke iako se korisnik nalazi kod kuće, neprilagođeno vrijeme dostavljanja pošiljaka potrebama zaposlenih, ostavljanje pošiljaka za koje je potreban potpis primatelja u kućnim kovčežićima, ostavljanje pošiljaka drugim osobama ili na krivoj adresi, ostavljanje pošiljaka na vratima, ogradama i stepeništima umjesto u kućnim kovčežićima i slične)
- **cijene usluga** (različita cijena za istu vrstu usluge, skupa cijena usluga u međunarodnom prometu, visoka naknada za usluge platnog prometa i sl.)
- **druge različite primjedbe** (kašnjenje pošiljaka, gubitak pošiljaka bez objašnjenja o tome tko je odgovoran za gubitak i gdje se pošiljka izgubila, otvaranje pošiljaka iz inozemstva, redovi na jednom šalteru dok na drugima nema stranaka, podizanje pošiljaka u Gradu Zagrebu gdje se nekad pošiljke podižu u glavnom poštanskom uredu, a nekad u područnom, nemogućnost podizanja pošiljaka u najbližem poštanskom uredu i slične).

3.2. SUMARNI PRIKAZ REZULTATA ISTRAŽIVANJA PREMA SPECIFIČNOSTIMA KATEGORIJA ODABRANIH KRITERIJA

U ovom, završnom dijelu poglavlja donosimo sumarni prikaz rezultata istraživanja prema specifičnostima, koje smo dobili analizirajući i uspoređujući sve kategorije unutar odabranih kriterija. Za svaku kategoriju izdvojili smo odgovore za koje ta kategorija ima odstupanje u odnosu na druge kategorije i na prosječne vrijednosti čitavog uzorka.

3.2.1. Područje

3.2.1.1. Grad Zagreb

Za ispitanike na području Grada Zagreba karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih područja:

- odlaze nekoliko puta godišnje u poštanske urede Hrvatske pošte
- obavljaju usluge preuzimanja pisama na šalteru i slanja uputnica i brzojava u poštanskim uredima Hrvatske pošte
- koriste poštanske kovčežice
- znaju što su univerzalne poštanske usluge
- šalju između 1 i 20 pismovnih pošiljaka godišnje putem Hrvatske pošte
- znaju za druge davatelje, osim Hrvatske pošte, i koriste ih za slanje pošiljaka
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog jednostavnijeg i modernijeg postupka te veće pouzdanosti i sigurnosti
- znaju i koristili su usluge davatelja DHL i Rhea-e
- znaju raspon cijena usluga običnog i preporučenog pisma
- podnose pritužbe ili prigovore drugim davateljima, osim Hrvatskoj pošti, i udruzi za zaštitu potrošača
- podnose pritužbe ili prigovore zbog odnosa prema korisniku i potpunog ili djelomičnog oštećenja pošiljke
- plaćaju račune putem interneta.

Za ispitanike na području Grada Zagreba karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih područja:

- primaju pakete
- preuzimaju pakete na šalterima poštanskih ureda Hrvatske pošte
- podnose pritužbe ili prigovore Hrvatskoj pošti.

3.2.1.2. Istočna Hrvatska

Za ispitanike na području Istočne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih područja:

- odlaze jednom tjedno u poštanske urede Hrvatske pošte
- obavljaju financijske usluge u poštanskim uredima Hrvatske pošte
- šalju pismovne pošiljke i pakete, i putem Hrvatske pošte i putem drugih davatelja, u kategoriji najvećeg broja pošiljaka (više od 50)
- šalju pakete i novac poštanskim i brzojavnim uputnicama putem Hrvatske pošte
- znaju i koristili su usluge davatelja Overseas i Intereuropa
- ne znaju ili nemaju stav o cijenama običnog i preporučenog pisma
- podnose pritužbe ili prigovore zbog cijena usluga
- zadovoljni su rješavanjem podnesenih pritužbi ili prigovora
- plaćaju račune na šalterima izdavatelja računa.

Za ispitanike na području Istočne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih područja:

- koriste poštanske kovčežice
- znaju za druge davatelje, osim Hrvatske pošte
- cijenu običnog i preporučenog pisma smatraju primjerenom
- primaju pismovne pošiljke.

3.2.1.3. Južna Hrvatska

Za ispitanike na području Južne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih područja:

- odlaze nekoliko puta mjesečno u poštanske urede Hrvatske pošte
- obavljaju ostale usluge u poštanskim uredima Hrvatske pošte (telefoniranje, kupnja robe, lutrija)
- ne koriste klasično pismovno dopisivanje
- znaju i koristili su usluge davatelja CityEXPRESS
- primaju pismovne pošiljke i pakete u kategoriji najmanjeg broja pošiljaka (od 1 do 10)
- podnose pritužbe zbog gubitka (neuručenja)
- podnose pritužbe Hrvatskoj pošti
- nezadovoljni su rješavanjem podnesenih pritužbi ili prigovora
- plaćaju račune u uredima Hrvatske pošte.

Za ispitanike na području Južne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih područja:

- obavljaju usluge slanja pismovnih pošiljaka i paketa, i preuzimanje pisama na šalteru
- bitna im je dostupnost i radno vrijeme poštanskih ureda, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- važno im je da se pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana
- šalju pismovne pošiljke putem Hrvatske pošte i novac putem poštanskih i brzojavnih uputnica
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog cijena obavljanja usluga
- primaju više od 10 pismovnih pošiljaka i više od 20 paketa
- znaju točan raspon cijene preporučenog pisma i takvu cijenu smatraju skupom.

3.2.1.4. Sjeverna i središnja Hrvatska

Za ispitanike na području Središnje i sjeverne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih područja:

- obavljaju usluge slanja pismovnih pošiljaka i paketa u poštanskim uredima Hrvatske pošte
- zadovoljni su radnim vremenom i dostupnošću poštanskih ureda, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- bitno im radno vrijeme i dostupnost poštanskih ureda, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- koriste privatno dopisivanje
- smatraju cijenu usluga običnog i preporučenog pisma primjerenom
- podnose pritužbe zbog zakašnjenja uručenja.

Za ispitanike na području Središnje i sjeverne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih područja:

- obavljaju financijske usluge
- šalju pismovne pošiljke u inozemstvo
- koristili su druge davatelje za slanje pismovnih pošiljaka i paketa
- podnose pritužbe zbog gubitka (neuručenja)
- plaćaju račune u uredima Hrvatske pošte.

3.2.1.5. Zapadna Hrvatska

Za ispitanike na području Zapadne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih područja:

- odlaze više puta tjedno u poštanske urede Hrvatske pošte
- koriste službeno dopisivanje
- nikad nije važno da se pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog brzine i cijene obavljanja usluga
- obični paketi im se, putem Hrvatske pošte, ne dostavljaju na kućnu adresu, već im se ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke
- smatraju cijene običnog i preporučenog pisma skupom
- plaćaju račune u poslovnicama FINA-e i poslovnicama banaka.

Za ispitanike na području Zapadne Hrvatske karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih područja:

- zadovoljni su radnim vremenom i dostupnošću poštanskih ureda, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- koriste privatno dopisivanje
- podnose pritužbe ili prigovore.

3.2.2. Veličina i vrsta naselja

3.2.2.1. Gradska naselja od 200.000 i više stanovnika

Za ispitanike u gradskim naseljima od 200.000 i više stanovnika karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- odlaze nekoliko puta godišnje u poštanske urede Hrvatske pošte
- obavljaju usluge slanja pismovnih pošiljaka i paketa te preuzimanja pisama na šalteru u poštanskim uredima Hrvatske pošte
- koriste poštanske kovčežice
- znaju što su univerzalne poštanske usluge
- uvijek im je važno da se pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana
- šalju pismovne pošiljke u inozemstvo
- znaju za druge davatelje, osim Hrvatske pošte
- znaju i koristili su usluge davatelja DHL i Rhea-e
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog jednostavnijeg i modernijeg postupka, veće pouzdanosti i sigurnosti te odnosa prema korisnicima
- znaju raspon cijene usluge običnog pisma
- podnose pritužbe ili prigovore drugim davateljima, osim Hrvatskoj pošti, i udruzi za zaštitu potrošača
- podnose pritužbe ili prigovore zbog odnosa prema korisniku
- plaćaju račune putem interneta.

Za ispitanike u gradskim naseljima od 200.000 i više stanovnika karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- šalju pakete putem Hrvatske pošte i novac putem poštanskih i brzojavnih uputnica.
- primaju pakete.

3.2.2.2. Gradska naselja od 50.000 do 200.000 stanovnika

Za ispitanike u gradskim naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- obavljaju financijske usluge u poštanskim uredima Hrvatske pošte
- nikad im nije važno da se pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana
- ne šalju niti jednu pošiljku godišnje putem Hrvatske pošte
- koriste druge davatelje, osim Hrvatske pošte, za slanje i primanje pismovnih pošiljaka i paketa
- šalju pismovne pošiljke i pakete putem drugih davatelja, u kategoriji najvećeg broja pošiljaka
- primaju između 1 i 10 pismovnih pošiljaka
- smatraju cijenu usluga običnog i preporučenog pisma skupom
- podnose pritužbe Hrvatskoj pošti
- nezadovoljni su rješavanjem podnesenih pritužbi ili prigovora.

Za ispitanike u gradskim naseljima od 50.000 do 200.000 stanovnika karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- odlaze u poštanske urede Hrvatske pošte
- obavljaju usluge slanja pismovnih pošiljaka i paketa
- zadovoljni su dostupnošću poštanskih ureda, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- koriste poštanske kovčežice
- koriste klasično pismovno dopisivanje.

3.2.2.3. Gradska naselja od 10.000 do 50.000 stanovnika

Za ispitanike u gradskim naseljima od 10.000 do 50.000 stanovnika karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- šalju pismovne pošiljke i pakete u kategoriji najvećeg broja pošiljaka
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog cijena obavljanja usluga
- obični paketi im se, putem Hrvatske pošte, dostavljaju na kućnu adresu
- smatraju cijenu usluga preporučenog pisma primjerenom
- podnose pritužbe ili prigovore

- podnose pritužbe ili prigovore zbog potpunog ili djelomičnog oštećenja pošiljke
- plaćaju račune u poslovnicama banaka i na šalterima izdavatelja računa.

Za ispitanike u gradskim naseljima od 10.000 do 50.000 stanovnika karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- obavljaju financijske usluge u poštanskim uredima Hrvatske pošte
- važno im je da se pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana
- znaju točan raspon cijene preporučenog pisma.

3.2.2.4. Gradska naselja do 10.000 stanovnika

Za ispitanike u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- odlaze nekoliko puta mjesečno u poštanske urede Hrvatske pošte
- obavljaju usluge preuzimanja paketa na šalteru u poštanskim uredima Hrvatske pošte
- zadovoljni su radnim vremenom i dostupnošću poštanskih ureda, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- koriste klasično pismovno dopisivanje
- šalju između 1 i 10 pismovnih pošiljaka godišnje putem Hrvatske pošte
- šalju novac putem poštanskih i brzojavnih uputnica
- znaju i koristili su usluge davatelja CityEXPRESS
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog brzine
- primaju između 11 i 20 pismovnih pošiljaka mjesečno
- znaju točan raspon cijene preporučenog pisma
- podnose pritužbe ili prigovor zbog gubitka (neuručenja), zakašnjenja te cijena usluga
- zadovoljni su rješavanjem podnesenih pritužbi ili prigovora
- plaćaju račune u poslovnicama FINA-e.

Za ispitanike u gradskim naseljima do 10.000 stanovnika karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- znaju za druge davatelje, osim Hrvatske pošte
- ne primaju niti jednu pošiljku
- plaćaju račune u uredima Hrvatske pošte.

3.2.2.5. Ostala naselja do 10.000 stanovnika

Za ispitanike u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- odlaze više puta i jednom tjedno u poštanske urede Hrvatske pošte
- nezadovoljni su radnim vremenom, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- šalju pakete putem Hrvatske pošte
- znaju i koristili su usluge davatelja Overseas i Intereuropa
- primaju pismovne pošiljke i pakete u kategoriji najvećeg broja pošiljaka (više od 20)
- obični paketi im se, putem Hrvatske pošte, ne dostavljaju na kućnu adresu, već im se ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke
- plaćaju račune u uredima Hrvatske pošte.

Za ispitanike u ostalim naseljima do 10.000 stanovnika karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- koriste službeno dopisivanje
- šalju pismovne pošiljke u inozemstvo
- koriste druge davatelje, osim Hrvatske pošte, za slanje i primanje pismovnih pošiljaka i paketa
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog brzine te veće pouzdanosti i sigurnosti
- smatraju cijenu preporučenog pisma skupom
- podnose pritužbe ili prigovore.

3.2.3. Dob

3.2.3.1. Dobna skupina od 15 do 24 godine

Za ispitanike u dobnoj skupini od 15 do 24 godine karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- ne odlaze nikad u poštanske urede Hrvatske pošte
- obavljaju ostale usluge u poštanskim uredima Hrvatske pošte (telefoniranje, kupnja robe, lutrija)
- koriste poštanske kovčežice
- šalju između 1 i 10 pismovnih pošiljaka godišnje putem Hrvatske pošte
- koristili su usluge davatelja Overseas i Intereuropa
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog brzine te jednostavnijeg i modernijeg postupka
- podnose pritužbe ili prigovore zbog potpunog ili djelomičnog oštećenja pošiljke
- nezadovoljni su s rješavanjem pritužbi ili prigovora
- plaćaju račune u poslovnica FINA-e i poslovnica banaka.

Za ispitanike u dobnoj skupini od 15 do 24 godine karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- bitna im je dostupnost i radno vrijeme poštanskih ureda, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- šalju pismovne pošiljke u inozemstvo
- šalju novac putem poštanskih i brzojavnih uputnica
- obični paketi im se, putem Hrvatske pošte, dostavljaju na kućnu adresu
- znaju raspon cijene usluge običnog pisma
- primaju pismovne pošiljake.

3.2.3.2. Dobna skupina od 25 do 39 godina

Za ispitanike u dobnoj skupini od 25 do 39 godina karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- odlaze više puta tjedno u poštanske urede Hrvatske pošte
- obavljaju usluge preuzimanja pisama i paketa na šalteru u poštanskim uredima Hrvatske pošte
- nezadovoljni su radnim vremenom i dostupnošću poštanskih ureda, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- koriste službeno dopisivanje
- važno im je da se pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana
- znaju za druge davatelje, osim Hrvatske pošte, i koriste ih za slanje pošiljaka
- znaju za davatelje Rhea-u, Intereuropu, Overseas i „Ostale“ davatelje
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog odnosa prema korisnicima
- primaju pakete
- obični paketi im se, putem Hrvatske pošte, ne dostavljaju na kućnu adresu, već im se ostavlja obavijest o prispjeću pošiljke
- znaju raspon cijena usluga običnog i preporučenog pisma
- podnose pritužbe Hrvatskoj pošti
- podnose pritužbe zbog gubitka (neuručenja)
- plaćaju račune putem interneta.

3.2.3.3. Dobna skupina od 40 do 59 godina

Za ispitanike u dobnoj skupini od 40 do 59 godina karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- odlaze jednom tjedno u poštanske urede Hrvatske pošte
- zadovoljni su dostupnošću poštanskog ureda, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- šalju pismovne pošiljke u inozemstvo
- šalju pismovne pošiljke i pakete putem Hrvatske pošte i novac putem poštanskih i brzojavnih uputnica
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog veće pouzdanosti i sigurnosti
- primaju pismovne pošiljke i pakete u kategoriji najvećeg broja pošiljaka (više od 20)
- smatraju cijenu usluga običnog i preporučenog pisma primjerenom
- podnose pritužbe zbog zakašnjenja.

Za ispitanike u dobnoj skupini od 40 do 59 godina karakteristično je da, u prosjeku, u **manjem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- obavljaju usluge slanja pismovnih pošiljaka i paketa u poštanskim uredima Hrvatske pošte
- podnose pritužbe ili prigovore.

3.2.3.4. Dobna skupina od 60 i više godina

Za ispitanike u dobnoj skupini od 60 i više godina karakteristično je da, u prosjeku, u **većem** postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- odlaze nekoliko puta mjesečno u poštanske urede Hrvatske pošte
- obavljaju usluge slanja pismovnih pošiljaka i financijske usluge u poštanskim uredima Hrvatske pošte
- zadovoljni su radnim vremenom poštanskog ureda, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- nikad im nije važno da se pošiljka, koju šalju u unutarnjem prometu, uruči u roku od jednog dana
- koriste ili bi koristili druge davatelje zbog cijena obavljanja usluga
- primaju između 1 i 10 pismovnih pošiljaka
- smatraju cijenu usluga običnog i preporučenog pisma skupom
- podnose pritužbe ili prigovore zbog cijene usluga te odnosa prema korisniku
- zadovoljni su s rješavanjem pritužbi ili prigovora
- plaćaju račune u uredima Hrvatske pošte i na šalterima izdavatelja računa.

Za ispitanike u dobnoj skupini od 60 i više godina karakteristično je da, u prosjeku, u manjem postotku od ispitanika iz ostalih vrsta i veličine naselja:

- koriste poštanske kovčežice
- koriste klasično pismovno dopisivanje
- šalju pismovne pošiljke i pakete, i putem Hrvatske pošte i putem drugih davatelja
- znaju za i koriste druge davatelje, osim Hrvatske pošte
- primaju pakete
- podnose prigovore ili pritužbe.

3.2.4. Spol

Općenito se može reći da, na razini čitavog uzorka, nema izrazitih razlika što se tiče zadovoljstva, korištenja, mišljenja, poznavanja te ocjene usluga (i) davatelja poštanskih i kurirskih usluga prema kriteriju spola.

Ipak, za osobe ženskog spola karakteristično je da, u prosjeku, u nešto većem postotku od ispitanika muškog spola:

- bitno im je radno vrijeme i dostupnost poštanskih ureda, u kojem najčešće obavljaju poštanske usluge
- koriste poštanske kovčežice
- koriste klasično pismovno dopisivanje
- važno im je da se pismovne pošiljke koje šalju u unutrašnjem prometu uruče u roku jednog dana
- šalju pismovne pošiljke i u tuzemstvo i u inozemstvo.

ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA

4

4. ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA

U ovom, završnom dijelu publikacije izvode se zaključci bazirani na dobivenim rezultatima odnosno brojčanim i(li) postotnim vrijednostima iz odgovora ispitanika na pojedina pitanja iz Upitnika te mišljenjima proizašlim iz odgovora na pojedina pitanja, povezane grupe pitanja i odgovora u cjelini. Rezultati i mišljenja interpretirani su na razini čitavog osnovnog skupa, podrazumijevajući da je odabrani uzorak reprezentativan i da odražava objektivnu sliku svih građana Republike Hrvatske, starijih od petnaest godina.

Slijedom navedenog, može se reći da građani Republike Hrvatske odnosno individualni korisnici, u prosjeku, često koriste poštanske urede za obavljanje poštanskih i ostalih usluga te da je tek približno dva posto onih koji nikad ne odlaze u poštanske urede Hrvatske pošte. No, najveći broj građana ne koristi urede Hrvatske pošte za obavljanje univerzalnih poštanskih usluga, već za obavljanje različitih financijskih usluga (plaćanje računa, podizanje gotovine sa štednih ili tekućih računa, isplate različitih vrsta primanja i slično).

Najveći broj individualnih korisnika radno vrijeme i dostupnost poštanskih ureda Hrvatske pošte smatra bitnim, a isto tako, tek manji broj građana nije zadovoljan sadašnjim radnim vremenima i dostupnošću poštanskih ureda u kojima najčešće obavljaju usluge.

Poštanski sandučići se, u pravilu, nikad ili vrlo rijetko koriste za slanje pismovnih pošiljaka, bez obzira o kojoj se kategoriji radi.

Gotovo nitko od građana ne zna što su univerzalne poštanske usluge i, slijedom tog zaključka, regulator će u daljnjem radu dio svojih aktivnosti usmjeriti u pravcu upoznavanja korisnika sa sadržajem i opsegom tih usluga.

Približno šestina građana ne koristi klasično pismovno dopisivanje odnosno ne pošalje niti jednu pismovnu pošiljku godišnje. Od onih koji šalju pismovne pošiljke, najveći broj je onih koji šalju najmanji broj pošiljaka i putem Hrvatske pošte i putem drugih davatelja.

Pakete i osobito poštanske i brzojavne uputnice građani šalju nikad ili vrlo rijetko, a isto tako i primaju relativno mali broj paketa. Polovici ispitanika paketi se ne dostavljaju na kućnu adresu, četvrtini se dostavljaju, a četvrtina korisnika ne zna dostavljaju li im se paketi na kućnu adresu ili ne.

Nešto više od polovice građana zna da postoje, osim Hrvatske pošte, i drugi davatelji usluga, a približno 15 posto građana koristilo je druge davatelje za slanje pismovnih pošiljaka i paketa. Zanimljivo mali broj ispitanika koristio je, za slanje pismovnih pošiljaka i paketa, isključivo druge davatelje odnosno uz druge davatelje koristio je i usluge Hrvatske pošte.

Gotovo svi građani su primatelji poštanskih pošiljaka, a relativno značajan broj njih prima više od deset odnosno dvadeset pošiljaka mjesečno. Usporedimo li to s brojem poslanih pošiljaka jednostavno je zaključiti da su građani Republike Hrvatske odnosno individualni korisnici izrazito veći „primatelji“ nego „pošiljatelji“ pismovnih pošiljaka, a u manjem postotku odnosno omjeru isto vrijedi i za pakete. To znači da građane u znatno većem broju možemo smatrati više „pasivnim“ (primatelji) nego „aktivnim“ (pošiljatelji) korisnicima univerzalnih poštanskih usluga. Prema odgovorima ispitanika može se sa zadovoljavajućom sigurnošću procijeniti da građanin, kao osnovna jedinica istraživanja, u prosjeku pošalje godišnje 12 pismovnih pošiljaka i 2 paketa. Građanin (ili članovi njegovog kućanstva) primi godišnje 128 pismovnih pošiljaka i 4 paketa.

Nešto manje od polovice građana poznaje raspon cijene za obično pismo u unutrašnjem prometu, tri četvrtine njih smatra sadašnju cijenu standardiziranog pisma primjerenom, a manjem dijelu je ta usluga skupa ili nema stav o cijeni.

S druge strane, manje od trećine građana zna raspon cijene za preporučeno pismo u unutrašnjem prometu, tek polovici je cijena primjerena, dok je drugoj polovici ta usluga skupa ili nema stav o cijeni.

Individualni korisnici poštanskih i kurirskih usluga vrlo rijetko podnose pritužbe ili prigovore bilo Hrvatskoj pošti bilo drugim davateljima ili institucijama. Kada podnose, više podnose usmeno nego pismeno odnosno više koriste prigovore nego pritužbe. Ipak, od onih rijetkih koji se odluče podnijeti pritužbu ili prigovor, gotovo dvije trećine nije zadovoljno njihovim rješavanjem.

Za uplatu računa (režija i ostalih uplata) građani, isključivo ili uz druge načine, najviše koriste urede Hrvatske pošte, a zatim poslovnice FINA-e i poslovnih banaka, a nezanemariv broj i usluge internet bankarstva.

U svijesti građana, osobito starijih, te u manjim naseljima postojanje i redovit rad poštanskih ureda smatra se vrlo važnim, dok mlađim ispitanicima to nije pretjerano važno. Još uvijek najveći broj građana koristi usluge Hrvatske pošte, dok za druge davatelje značajno više znaju i koriste njihove usluge građani iz velikih gradova. Sudeći prema odgovorima na pitanja, a osobito prema broju podnesenih pritužbi i prigovora, može se zaključiti da su korisnici u pravilu zadovoljni radom i uslugama davatelja.

Kao opći zaključak može se reći da su moderna sredstva komuniciranja, kao što su usluge fiksne i mobilne telefonije te korištenje elektroničke pošte, u najvećoj mjeri zamijenila klasično pismovno dopisivanje kao način komunikacije između pojedinaca u privatne svrhe. No, to ne znači da je sveukupni opseg klasične pismovne komunikacije manji nego prije. Dapače, veći je, samo što se promijenila svrha i smjer komunikacije. Klasično pismovno dopisivanje danas se gotovo isključivo koristi u službene a ne u privatne svrhe, pošiljatelji su najvećim dijelom poslovni subjekti i institucije, a primatelji većim dijelom građani odnosno fizičke osobe.

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 ODLAZITE U POŠTANSKE UREDE HRVATSKE POŠTE?

	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	60	6,0	81	8,1	477	47,7	359	35,9	23	2,3	1000	100,0

Područje	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	60	6,0	81	8,1	477	47,7	359	35,9	23	2,3	1000	100,0
Grad Zagreb	4	2,2	7	3,9	77	43,3	89	50,0	1	0,6	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	24	8,9	24	8,9	123	45,6	95	35,2	4	1,5	270	100
Zapadna Hrvatska	17	10,4	15	9,2	77	47,2	47	28,8	7	4,3	163	100
Južna Hrvatska	5	2,6	14	7,4	104	54,7	58	30,5	9	4,7	190	100
Istočna Hrvatska	10	5,0	21	10,6	96	48,2	70	35,2	2	1,0	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	60	6,0	81	8,1	477	47,7	359	35,9	23	2,3	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	36	7,7	49	10,5	232	49,6	139	29,7	12	2,6	468	100
Gradska naselja do 10.000	5	7,0	3	4,2	36	50,7	25	35,2	2	2,8	71	100
10.000-50.000	9	6,1	15	10,1	70	47,3	53	35,8	1	0,7	148	100
50.000-200.000	6	4,4	7	5,2	62	45,9	53	39,3	7	5,2	135	100
više od 200.000	4	2,2	7	3,9	77	43,3	89	50,0	1	0,6	178	100

Dob	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	60	6,0	81	8,1	477	47,7	359	35,9	23	2,3	1000	100,0
15-24	6	3,4	13	7,4	49	28,0	95	54,3	12	6,9	175	100
25-39	19	7,1	19	7,1	123	46,2	104	39,1	1	0,4	266	100
40-59	24	6,9	33	9,5	178	51,0	110	31,5	4	1,1	349	100
60-74	11	5,2	16	7,6	127	60,5	50	23,8	6	2,9	210	100

Spol	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	60	6,0	81	8,1	477	47,7	359	35,9	23	2,3	1000	100,0
Žene	28	5,5	46	9,0	259	50,8	166	32,5	11	2,2	510	100
Muškarci	32	6,5	35	7,1	218	44,5	193	39,4	12	2,4	490	100

2. KOJE USLUGE NAJČEŠĆE OBAVLJATE U POŠTANSKIM UREDIMA HRVATSKE POŠTE?

	Odgovor													
	slanje pisamovnih pošiljaka i paketa		preuzimanje pisama na šalteru		preuzimanje paketa na šalteru		slanje uputnica i brzojava		financijske usluge		ostale usluge		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	503	29,8	202	12,0	147	8,7	35	2,1	708	41,9	93	5,5	1688	100,0

Područje	Odgovor													
	slanje pisamovnih pošiljaka i paketa		preuzimanje pisama na šalteru		preuzimanje paketa na šalteru		slanje uputnica i brzojava		financijske usluge		ostale usluge		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	503	29,8	202	12,0	147	8,7	35	2,1	708	41,9	93	5,5	1688	100,0
Grad Zagreb	106	32,7	60	18,5	17	5,2	9	2,8	119	36,7	13	4,0	324	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	173	37,4	49	10,6	34	7,4	10	2,2	169	36,6	27	5,8	462	100
Zapadna Hrvatska	73	25,9	40	14,2	39	13,8	7	2,5	113	40,1	10	3,5	282	100
Južna Hrvatska	47	16,6	21	7,4	32	11,3	8	2,8	148	52,3	27	9,5	283	100
Istočna Hrvatska	104	30,9	32	9,5	25	7,4	1	0,3	159	47,2	16	4,7	337	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor													
	slanje pisamovnih pošiljaka i paketa		preuzimanje pisama na šalteru		preuzimanje paketa na šalteru		slanje uputnica i brzojava		financijske usluge		ostale usluge		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	503	29,8	202	12,0	147	8,7	35	2,1	708	41,9	93	5,5	1688	100,0
Ostala naselja do 10.000	227	29,4	69	8,9	75	9,7	12	1,6	340	44,0	50	6,5	773	100
Gradska naselja do 10.000	40	33,3	10	8,3	14	11,7	2	1,7	50	41,7	4	3,3	120	100
10.000-50.000	81	30,2	38	14,2	27	10,1	10	3,7	97	36,2	15	5,6	268	100
50.000-200.000	49	24,1	25	12,3	14	6,9	2	1,0	102	50,2	11	5,4	203	100
više od 200.000	106	32,7	60	18,5	17	5,2	9	2,8	119	36,7	13	4,0	324	100

Dob	Odgovor													
	slanje pisamovnih pošiljaka i paketa		preuzimanje pisama na šalteru		preuzimanje paketa na šalteru		slanje uputnica i brzojava		financijske usluge		ostale usluge		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	503	29,8	202	12,0	147	8,7	35	2,1	708	41,9	93	5,5	1688	100,0
15-24	86	33,3	22	8,5	29	11,2	4	1,6	93	36,0	24	9,3	258	100
25-39	134	28,6	72	15,4	56	11,9	10	2,1	178	38,0	19	4,1	469	100
40-59	169	27,7	90	14,7	56	9,2	12	2,0	251	41,1	33	5,4	611	100
60-74	114	32,6	18	5,1	6	1,7	9	2,6	186	53,1	17	4,9	350	100

Spol	Odgovor													
	slanje pisamovnih pošiljaka i paketa		preuzimanje pisama na šalteru		preuzimanje paketa na šalteru		slanje uputnica i brzojava		financijske usluge		ostale usluge		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	503	29,8	202	12,0	147	8,7	35	2,1	708	41,9	93	5,5	1688	100,0
Žene	273	31,2	84	9,6	74	8,5	19	2,2	375	42,9	50	5,7	875	100
Muškarci	230	28,3	118	14,5	73	9,0	16	2,0	333	41,0	43	5,3	813	100

3. KAKO BI OCIJENILI RADNO VRIJEME POŠTANSKOG UREDA HRVATSKE POŠTE U KOJEM NAJČEŠĆE OBAVLJATE USLUGE?

	Odgovor									
	potpuno zadovoljavajuće		zadovoljavajuće		nezadovoljavajuće		nije mi bitno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	292	29,2	491	49,1	120	12,0	97	9,7	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	potpuno zadovoljavajuće		zadovoljavajuće		nezadovoljavajuće		nije mi bitno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	292	29,2	491	49,1	120	12,0	97	9,7	1000	100,0
Grad Zagreb	60	33,7	76	42,7	16	9,0	26	14,6	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	82	30,4	140	51,9	30	11,1	18	6,7	270	100
Zapadna Hrvatska	55	33,7	68	41,7	28	17,2	12	7,4	163	100
Južna Hrvatska	50	26,3	92	48,4	22	11,6	26	13,7	190	100
Istočna Hrvatska	45	22,6	115	57,8	24	12,1	15	7,5	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	potpuno zadovoljavajuće		zadovoljavajuće		nezadovoljavajuće		nije mi bitno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	292	29,2	491	49,1	120	12,0	97	9,7	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	111	23,7	253	54,1	67	14,3	37	7,9	468	100
Gradska naselja do 10.000	31	43,7	26	36,6	7	9,9	7	9,9	71	100
10.000-50.000	52	35,1	66	44,6	18	12,2	12	8,1	148	100
50.000-200.000	38	28,1	70	51,9	12	8,9	15	11,1	135	100
više od 200.000	60	33,7	76	42,7	16	9,0	26	14,6	178	100

Dob	Odgovor									
	potpuno zadovoljavajuće		zadovoljavajuće		nezadovoljavajuće		nije mi bitno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	292	29,2	491	49,1	120	12,0	97	9,7	1000	100,0
15-24	37	21,1	84	48,0	18	10,3	36	20,6	175	100
25-39	79	29,7	134	50,4	39	14,7	14	5,3	266	100
40-59	99	28,4	176	50,4	45	12,9	29	8,3	349	100
60-74	77	36,7	97	46,2	18	8,6	18	8,6	210	100

Spol	Odgovor									
	potpuno zadovoljavajuće		zadovoljavajuće		nezadovoljavajuće		nije mi bitno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	292	29,2	491	49,1	120	12,0	97	9,7	1000	100,0
Žene	158	31,0	248	48,6	60	11,8	44	8,6	510	100
Muškarci	134	27,3	243	49,6	60	12,2	53	10,8	490	100

4. KAKO BI OCIJENILI DOSTUPNOST POŠTANSKOG UREDA HRVATSKE POŠTE U KOJEM NAJČEŠĆE OBAVLJATE USLUGE?

	Odgovor									
	potpuno zadovoljavajuća		zadovoljavajuća		nezadovoljavajuća		nije mi bitno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	407	40,7	482	48,2	59	5,9	52	5,2	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	potpuno zadovoljavajuća		zadovoljavajuća		nezadovoljavajuća		nije mi bitno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	407	40,7	482	48,2	59	5,9	52	5,2	1000	100,0
Grad Zagreb	77	43,3	78	43,8	12	6,7	11	6,2	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	94	34,8	154	57,0	15	5,6	7	2,6	270	100
Zapadna Hrvatska	103	63,2	41	25,2	11	6,7	8	4,9	163	100
Južna Hrvatska	71	37,4	94	49,5	8	4,2	17	8,9	190	100
Istočna Hrvatska	62	31,2	115	57,8	13	6,5	9	4,5	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	potpuno zadovoljavajuća		zadovoljavajuća		nezadovoljavajuća		nije mi bitno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	407	40,7	482	48,2	59	5,9	52	5,2	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	178	38,0	238	50,9	28	6,0	24	5,1	468	100
Gradska naselja do 10.000	42	59,2	27	38,0	1	1,4	1	1,4	71	100
10.000-50.000	61	41,2	77	52,0	5	3,4	5	3,4	148	100
50.000-200.000	49	36,3	62	45,9	13	9,6	11	8,1	135	100
više od 200.000	77	43,3	78	43,8	12	6,7	11	6,2	178	100

Dob	Odgovor									
	potpuno zadovoljavajuća		zadovoljavajuća		nezadovoljavajuća		nije mi bitno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	407	40,7	482	48,2	59	5,9	52	5,2	1000	100,0
15-24	58	33,1	81	46,3	12	6,9	24	13,7	175	100
25-39	109	41,0	132	49,6	19	7,1	6	2,3	266	100
40-59	148	42,4	176	50,4	15	4,3	10	2,9	349	100
60-74	92	43,8	93	44,3	13	6,2	12	5,7	210	100

Spol	Odgovor									
	potpuno zadovoljavajuća		zadovoljavajuća		nezadovoljavajuća		nije mi bitno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	407	40,7	482	48,2	59	5,9	52	5,2	1000	100,0
Žene	215	42,2	238	46,7	35	6,9	22	4,3	510	100
Muškarci	192	39,2	244	49,8	24	4,9	30	6,1	490	100

5. KOLIKO ČESTO KORISTITE POŠTANSKE KOVČEŽIĆE (ŽUTE SANDUČIĆE NA JAVNIM MJESTIMA) ZA SLANJE PISMOVNIH POŠILJAKA?

	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	5	0,5	5	0,5	38	3,8	422	42,2	530	53,0	1000	100,0

Područje	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	5	0,5	5	0,5	38	3,8	422	42,2	530	53,0	1000	100,0
Grad Zagreb	2	1,1	1	0,6	5	2,8	90	50,6	80	44,9	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	1	0,4	2	0,7	11	4,1	131	48,5	125	46,3	270	100
Zapadna Hrvatska	1	0,6	0	0,0	10	6,1	58	35,6	94	57,7	163	100
Južna Hrvatska	1	0,5	1	0,5	10	5,3	81	42,6	97	51,1	190	100
Istočna Hrvatska	0	0,0	1	0,5	2	1,0	62	31,2	134	67,3	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	5	0,5	5	0,5	38	3,8	422	42,2	530	53,0	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	2	0,4	3	0,6	16	3,4	191	40,8	256	54,7	468	100
Gradska naselja do 10.000	0	0,0	0	0,0	2	2,8	30	42,3	39	54,9	71	100
10.000-50.000	1	0,7	1	0,7	4	2,7	63	42,6	79	53,4	148	100
50.000-200.000	0	0,0	0	0,0	11	8,1	48	35,6	76	56,3	135	100
više od 200.000	2	1,1	1	0,6	5	2,8	90	50,6	80	44,9	178	100

Dob	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	5	0,5	5	0,5	38	3,8	422	42,2	530	53,0	1000	100,0
15-24	1	0,6	1	0,6	10	5,7	90	51,4	73	41,7	175	100
25-39	2	0,8	0	0,0	7	2,6	107	40,2	150	56,4	266	100
40-59	2	0,6	3	0,9	15	4,3	142	40,7	187	53,6	349	100
60-74	0	0,0	1	0,5	6	2,9	83	39,5	120	57,1	210	100

Spol	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	5	0,5	5	0,5	38	3,8	422	42,2	530	53,0	1000	100,0
Žene	4	0,8	2	0,4	20	3,9	233	45,7	251	49,2	510	100
Muškarci	1	0,2	3	0,6	18	3,7	189	38,6	279	56,9	490	100

6. ZNATE LI ŠTO SU UNIVERZALNE POŠTANSKE USLUGE?

	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	46	4,6	954	95,4	1000	100,0

Područje	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	46	4,6	954	95,4	1000	100,0
Grad Zagreb	28	15,7	150	84,3	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	5	1,9	265	98,1	270	100
Zapadna Hrvatska	3	1,8	160	98,2	163	100
Južna Hrvatska	8	4,2	182	95,8	190	100
Istočna Hrvatska	2	1,0	197	99,0	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	46	4,6	954	95,4	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	7	1,5	461	98,5	468	100
Gradska naselja do 10.000	1	1,4	70	98,6	71	100
10.000-50.000	2	1,4	146	98,6	148	100
50.000-200.000	8	5,9	127	94,1	135	100
više od 200.000	28	15,7	150	84,3	178	100

Dob	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	46	4,6	954	95,4	1000	100,0
15-24	8	4,6	167	95,4	175	100
25-39	17	6,4	249	93,6	266	100
40-59	11	3,2	338	96,8	349	100
60-74	10	4,8	200	95,2	210	100

Spol	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	46	4,6	954	95,4	1000	100,0
Žene	24	4,7	486	95,3	510	100
Muškarci	22	4,5	468	95,5	490	100

7. KOJU VRSTU KLASIČNOG PISMOVNOG DOPISIVANJA KORISTITE ČEŠĆE?

	Odgovor							
	privatno dopisivanje		službeno dopisivanje		ne koristim klasično pismovno dopisivanje		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	572	57,2	299	29,9	129	12,9	1000	100,0

Područje	Odgovor							
	privatno dopisivanje		službeno dopisivanje		ne koristim klasično pismovno dopisivanje		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	572	57,2	299	29,9	129	12,9	1000	100,0
Grad Zagreb	108	60,7	53	29,8	17	9,6	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	182	67,4	68	25,2	20	7,4	270	100
Zapadna Hrvatska	77	47,2	66	40,5	20	12,3	163	100
Južna Hrvatska	105	55,3	49	25,8	36	18,9	190	100
Istočna Hrvatska	100	50,3	63	31,7	36	18,1	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor							
	privatno dopisivanje		službeno dopisivanje		ne koristim klasično pismovno dopisivanje		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	572	57,2	299	29,9	129	12,9	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	267	57,1	135	28,8	66	14,1	468	100
Gradska naselja do 10.000	44	62,0	23	32,4	4	5,6	71	100
10.000-50.000	85	57,4	46	31,1	17	11,5	148	100
50.000-200.000	68	50,4	42	31,1	25	18,5	135	100
više od 200.000	108	60,7	53	29,8	17	9,6	178	100

Dob	Odgovor							
	privatno dopisivanje		službeno dopisivanje		ne koristim klasično pismovno dopisivanje		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	572	57,2	299	29,9	129	12,9	1000	100,0
15-24	113	64,6	33	18,9	29	16,6	175	100
25-39	132	49,6	110	41,4	24	9,0	266	100
40-59	187	53,6	121	34,7	41	11,7	349	100
60-74	140	66,7	35	16,7	35	16,7	210	100

Spol	Odgovor							
	privatno dopisivanje		službeno dopisivanje		ne koristim klasično pismovno dopisivanje		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	572	57,2	299	29,9	129	12,9	1000	100,0
Žene	325	63,7	136	26,7	49	9,6	510	100
Muškarci	247	50,4	163	33,3	80	16,3	490	100

8. KOLIKO VAM JE VAŽNO DA SE PISMOVNA POŠILJKA KOJU ŠALJETE U UNUTARNJEM PROMETU URUČI U ROKU OD JEDNOG DANA?

	Odgovor							
	uvijek mi je važno		ponekad mi je važno		nikad mi nije važno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	228	22,8	516	51,6	256	25,6	1000	100,0

Područje	Odgovor							
	uvijek mi je važno		ponekad mi je važno		nikad mi nije važno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	228	22,8	516	51,6	256	25,6	1000	100,0
Grad Zagreb	46	25,8	89	50,0	43	24,2	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	66	24,4	154	57,0	50	18,5	270	100
Zapadna Hrvatska	36	22,1	73	44,8	54	33,1	163	100
Južna Hrvatska	24	12,6	112	58,9	54	28,4	190	100
Istočna Hrvatska	56	28,1	88	44,2	55	27,6	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor							
	uvijek mi je važno		ponekad mi je važno		nikad mi nije važno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	228	22,8	516	51,6	256	25,6	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	109	23,3	236	50,4	123	26,3	468	100
Gradska naselja do 10.000	16	22,5	41	57,7	14	19,7	71	100
10.000-50.000	28	18,9	86	58,1	34	23,0	148	100
50.000-200.000	29	21,5	64	47,4	42	31,1	135	100
više od 200.000	46	25,8	89	50,0	43	24,2	178	100

Dob	Odgovor							
	uvijek mi je važno		ponekad mi je važno		nikad mi nije važno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	228	22,8	516	51,6	256	25,6	1000	100,0
15-24	33	18,9	85	48,6	57	32,6	175	100
25-39	75	28,2	142	53,4	49	18,4	266	100
40-59	89	25,5	186	53,3	74	21,2	349	100
60-74	31	14,8	103	49,0	76	36,2	210	100

Spol	Odgovor							
	uvijek mi je važno		ponekad mi je važno		nikad mi nije važno		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	228	22,8	516	51,6	256	25,6	1000	100,0
Žene	120	23,5	283	55,5	107	21,0	510	100
Muškarci	108	22,0	233	47,6	149	30,4	490	100

9. KOLIKO ČESTO ŠALJETE PISMOVNE POŠILJKE U INOZEMSTVO?

	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	0,2	2	0,2	29	2,9	454	45,4	513	51,3	1000	100,0

Područje	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	0,2	2	0,2	29	2,9	454	45,4	513	51,3	1000	100,0
Grad Zagreb	1	0,6	0	0,0	6	3,4	85	47,8	86	48,3	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	1	0,4	1	0,4	9	3,3	112	41,5	147	54,4	270	100
Zapadna Hrvatska	0	0,0	1	0,6	5	3,1	69	42,3	88	54,0	163	100
Južna Hrvatska	0	0,0	0	0,0	5	2,6	98	51,6	87	45,8	190	100
Istočna Hrvatska	0	0,0	0	0,0	4	2,0	90	45,2	105	52,8	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	0,2	2	0,2	29	2,9	454	45,4	513	51,3	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	0	0,0	1	0,2	14	3,0	203	43,4	250	53,4	468	100
Gradska naselja do 10.000	1	1,4	0	0,0	0	0,0	33	46,5	37	52,1	71	100
10.000-50.000	0	0,0	1	0,7	2	1,4	73	49,3	72	48,6	148	100
50.000-200.000	0	0,0	0	0,0	7	5,2	60	44,4	68	50,4	135	100
više od 200.000	1	0,6	0	0,0	6	3,4	85	47,8	86	48,3	178	100

Dob	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	0,2	2	0,2	29	2,9	454	45,4	513	51,3	1000	100,0
15-24	0	0,0	0	0,0	6	3,4	66	37,7	103	58,9	175	100
25-39	1	0,4	1	0,4	4	1,5	121	45,5	139	52,3	266	100
40-59	0	0,0	0	0,0	12	3,4	172	49,3	165	47,3	349	100
60-74	1	0,5	1	0,5	7	3,3	95	45,2	106	50,5	210	100

Spol	Odgovor											
	više puta tjedno		jednom tjedno		nekoliko puta mjesečno		nekoliko puta godišnje		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	2	0,2	2	0,2	29	2,9	454	45,4	513	51,3	1000	100,0
Žene	1	0,2	1	0,2	16	3,1	249	48,8	243	47,6	510	100
Muškarci	1	0,2	1	0,2	13	2,7	205	41,8	270	55,1	490	100

10. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA ŠALJETE GODIŠNJE PUTEH HRVATSKE POŠTE?

	Odgovor											
	više od 50		21 - 50		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	54	5,4	61	6,1	178	17,8	528	52,8	179	17,9	1000	100,0

Područje	Odgovor											
	više od 50		21 - 50		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	54	5,4	61	6,1	178	17,8	528	52,8	179	17,9	1000	100,0
Grad Zagreb	5	2,8	11	6,2	45	25,3	101	56,7	16	9,0	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	21	7,8	23	8,5	64	23,7	142	52,6	20	7,4	270	100
Zapadna Hrvatska	8	4,9	12	7,4	33	20,2	91	55,8	19	11,7	163	100
Južna Hrvatska	0	0,0	0	0,0	5	2,6	98	51,6	87	45,8	190	100
Istočna Hrvatska	20	10,1	15	7,5	31	15,6	96	48,2	37	18,6	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor											
	više od 50		21 - 50		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	54	5,4	61	6,1	178	17,8	528	52,8	179	17,9	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	31	6,6	30	6,4	71	15,2	257	54,9	79	16,9	468	100
Gradska naselja do 10.000	3	4,2	1	1,4	18	25,4	41	57,7	8	11,3	71	100
10.000-50.000	10	6,8	11	7,4	25	16,9	72	48,6	30	20,3	148	100
50.000-200.000	5	3,7	8	5,9	19	14,1	57	42,2	46	34,1	135	100
više od 200.000	5	2,8	11	6,2	45	25,3	101	56,7	16	9,0	178	100

Dob	Odgovor											
	više od 50		21 - 50		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	54	5,4	61	6,1	178	17,8	528	52,8	179	17,9	1000	100,0
15-24	2	1,1	7	4,0	24	13,7	107	61,1	35	20,0	175	100
25-39	19	7,1	16	6,0	50	18,8	138	51,9	43	16,2	266	100
40-59	25	7,2	23	6,6	66	18,9	180	51,6	55	15,8	349	100
60-74	8	3,8	15	7,1	38	18,1	103	49,0	46	21,9	210	100

Spol	Odgovor											
	više od 50		21 - 50		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	54	5,4	61	6,1	178	17,8	528	52,8	179	17,9	1000	100,0
Žene	32	6,3	24	4,7	94	18,4	284	55,7	76	14,9	510	100
Muškarci	22	4,5	37	7,6	84	17,1	244	49,8	103	21,0	490	100

11. KOLIKO PAKETA ŠALJETE GODIŠNJE PUTEM HRVATSKE POŠTE?

	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	25	2,5	28	2,8	274	27,4	673	67,3	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	25	2,5	28	2,8	274	27,4	673	67,3	1000	100,0
Grad Zagreb	1	0,6	7	3,9	41	23,0	129	72,5	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	6	2,2	1	0,4	67	24,8	196	72,6	270	100
Zapadna Hrvatska	3	1,8	4	2,5	38	23,3	118	72,4	163	100
Južna Hrvatska	3	1,6	4	2,1	62	32,6	121	63,7	190	100
Istočna Hrvatska	12	6,0	12	6,0	66	33,2	109	54,8	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	25	2,5	28	2,8	274	27,4	673	67,3	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	15	3,2	8	1,7	142	30,3	303	64,7	468	100
Gradska naselja do 10.000	1	1,4	2	2,8	18	25,4	50	70,4	71	100
10.000-50.000	5	3,4	3	2,0	43	29,1	97	65,5	148	100
50.000-200.000	3	2,2	8	5,9	30	22,2	94	69,6	135	100
više od 200.000	1	0,6	7	3,9	41	23,0	129	72,5	178	100

Dob	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	25	2,5	28	2,8	274	27,4	673	67,3	1000	100,0
15-24	4	2,3	3	1,7	38	21,7	130	74,3	175	100
25-39	7	2,6	7	2,6	83	31,2	169	63,5	266	100
40-59	13	3,7	9	2,6	110	31,5	217	62,2	349	100
60-74	1	0,5	9	4,3	43	20,5	157	74,8	210	100

Spol	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	25	2,5	28	2,8	274	27,4	673	67,3	1000	100,0
Žene	11	2,2	15	2,9	137	26,9	347	68,0	510	100
Muškarci	14	2,9	13	2,7	137	28,0	326	66,5	490	100

12. KOLIKO PUTA GODIŠNJE ŠALJETE NOVAC PUTEM POŠTANSKIH ILI BRZOJAVNIH UPUTNICA?

	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	1,4	15	1,5	168	16,8	803	80,3	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	1,4	15	1,5	168	16,8	803	80,3	1000	100,0
Grad Zagreb	3	1,7	4	2,2	22	12,4	149	83,7	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	4	1,5	2	0,7	43	15,9	221	81,9	270	100
Zapadna Hrvatska	4	2,5	3	1,8	34	20,9	122	74,8	163	100
Južna Hrvatska	0	0,0	2	1,1	24	12,6	164	86,3	190	100
Istočna Hrvatska	3	1,5	4	2,0	45	22,6	147	73,9	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	1,4	15	1,5	168	16,8	803	80,3	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	7	1,5	4	0,9	77	16,5	380	81,2	468	100
Gradska naselja do 10.000	1	1,4	1	1,4	18	25,4	51	71,8	71	100
10.000-50.000	2	1,4	1	0,7	29	19,6	116	78,4	148	100
50.000-200.000	1	0,7	5	3,7	22	16,3	107	79,3	135	100
više od 200.000	3	1,7	4	2,2	22	12,4	149	83,7	178	100

Dob	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	1,4	15	1,5	168	16,8	803	80,3	1000	100,0
15-24	2	1,1	2	1,1	21	12,0	150	85,7	175	100
25-39	7	2,6	4	1,5	45	16,9	210	78,9	266	100
40-59	3	0,9	5	1,4	77	22,1	264	75,6	349	100
60-74	2	1,0	4	1,9	25	11,9	179	85,2	210	100

Spol	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		nikad		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	14	1,4	15	1,5	168	16,8	803	80,3	1000	100,0
Žene	9	1,8	6	1,2	86	16,9	409	80,2	510	100
Muškarci	5	1,0	9	1,8	82	16,7	394	80,4	490	100

13. A) ZNATE LI ZA DRUGE DAVATELJE, OSIM HRVATSKE POŠTE, PUTEM KOJIH JE MOGUĆE SLATI I PRIMATI POŠILJKE?

	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	559	55,9	441	44,1	1000	100,0

Područje	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	559	55,9	441	44,1	1000	100,0
Grad Zagreb	133	74,7	45	25,3	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	151	55,9	119	44,1	270	100
Zapadna Hrvatska	80	49,1	83	50,9	163	100
Južna Hrvatska	104	54,7	86	45,3	190	100
Istočna Hrvatska	91	45,7	108	54,3	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	559	55,9	441	44,1	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	213	45,5	255	54,5	468	100
Gradska naselja do 10.000	25	35,2	46	64,8	71	100
10.000-50.000	95	64,2	53	35,8	148	100
50.000-200.000	93	68,9	42	31,1	135	100
više od 200.000	133	74,7	45	25,3	178	100

Dob	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	559	55,9	441	44,1	1000	100,0
15-24	101	57,7	74	42,3	175	100
25-39	194	72,9	72	27,1	266	100
40-59	204	58,5	145	41,5	349	100
60-74	60	28,6	150	71,4	210	100

Spol	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	559	55,9	441	44,1	1000	100,0
Žene	275	53,9	235	46,1	510	100
Muškarci	284	58,0	206	42,0	490	100

13.B) KOJE DRUGE DAVATELJE ZNATE, OSIM HRVATSKE POŠTE, PUTEK KOJIH JE MOGUĆE SLATI I PRIMATI POŠILJKE?

	Odgovor													
	CityEXPRESS		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	500	57,7	130	15,0	60	6,9	52	6,0	72	8,3	53	6,1	867	100,0

Područje	Odgovor													
	CityEXPRESS		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	500	57,7	130	15,0	60	6,9	52	6,0	72	8,3	53	6,1	867	100,0
Grad Zagreb	117	45,7	61	23,8	27	10,5	6	2,3	16	6,3	29	11,3	256	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	140	61,1	28	12,2	18	7,9	17	7,4	13	5,7	13	5,7	229	100
Zapadna Hrvatska	67	55,8	12	10,0	7	5,8	13	10,8	15	12,5	6	5,0	120	100
Južna Hrvatska	97	70,8	21	15,3	6	4,4	2	1,5	7	5,1	4	2,9	137	100
Istočna Hrvatska	79	63,2	8	6,4	2	1,6	14	11,2	21	16,8	1	0,8	125	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor													
	CityEXPRESS		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	500	57,7	130	15,0	60	6,9	52	6,0	72	8,3	53	6,1	867	100,0
Ostala naselja do 10.000	183	61,6	31	10,4	14	4,7	27	9,1	32	10,8	10	3,4	297	100
Gradska naselja do 10.000	25	73,5	2	5,9	1	2,9	3	8,8	1	2,9	2	5,9	34	100
10.000-50.000	89	67,9	10	7,6	11	8,4	8	6,1	9	6,9	4	3,1	131	100
50.000-200.000	86	57,7	26	17,4	7	4,7	8	5,4	14	9,4	8	5,4	149	100
više od 200.000	117	45,7	61	23,8	27	10,5	6	2,3	16	6,3	29	11,3	256	100

Dob	Odgovor													
	CityEXPRESS		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	500	57,7	130	15,0	60	6,9	52	6,0	72	8,3	53	6,1	867	100,0
15-24	87	59,6	18	12,3	13	8,9	8	5,5	11	7,5	9	6,2	146	100
25-39	172	49,4	52	14,9	34	9,8	24	6,9	39	11,2	27	7,8	348	100
40-59	188	62,7	47	15,7	12	4,0	17	5,7	21	7,0	15	5,0	300	100
60-74	53	72,6	13	17,8	1	1,4	3	4,1	1	1,4	2	2,7	73	100

Spol	Odgovor													
	CityEXPRESS		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	500	57,7	130	15,0	60	6,9	52	6,0	72	8,3	53	6,1	867	100,0
Žene	245	58,6	60	14,4	34	8,1	29	6,9	30	7,2	20	4,8	418	100
Muškarci	255	56,8	70	15,6	26	5,8	23	5,1	42	9,4	33	7,3	449	100

14. A) JESTE LI KORISTILI NEKOG DRUGOG DAVATELJA, OSIM HRVATSKE POŠTE, ZA SLANJE PISMOVNIH POŠILJAKA I PAKETA?

	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	145	14,5	855	85,5	1000	100,0

Područje	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	145	14,5	855	85,5	1000	100,0
Grad Zagreb	42	23,6	136	76,4	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	27	10,0	243	90,0	270	100
Zapadna Hrvatska	24	14,7	139	85,3	163	100
Južna Hrvatska	26	13,7	164	86,3	190	100
Istočna Hrvatska	26	13,1	173	86,9	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	145	14,5	855	85,5	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	41	8,8	427	91,2	468	100
Gradska naselja do 10.000	7	9,9	64	90,1	71	100
10.000-50.000	18	12,2	130	87,8	148	100
50.000-200.000	37	27,4	98	72,6	135	100
više od 200.000	42	23,6	136	76,4	178	100

Dob	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	145	14,5	855	85,5	1000	100,0
15-24	21	12,0	154	88,0	175	100
25-39	54	20,3	212	79,7	266	100
40-59	57	16,3	292	83,7	349	100
60-74	13	6,2	197	93,8	210	100

Spol	Odgovor					
	da		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	145	14,5	855	85,5	1000	100,0
Žene	73	14,3	437	85,7	510	100
Muškarci	72	14,7	418	85,3	490	100

14. B) KOJEG DRUGOG DAVATELJA STE KORISTILI, OSIM HRVATSKE POŠTE, ZA SLANJE PISMOVNIH POŠILJAKA I PAKETA?

	Odgovor													
	CityEXPRESS		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	95	51,1	36	19,4	14	7,5	12	6,5	23	12,4	6	3,2	186	100,0

Područje	Odgovor													
	CityEXPRESS		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	95	51,1	36	19,4	14	7,5	12	6,5	23	12,4	6	3,2	186	100,0
Grad Zagreb	25	44,6	17	30,4	7	12,5	0	0,0	5	8,9	2	3,6	56	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	18	50,0	5	13,9	3	8,3	3	8,3	4	11,1	3	8,3	36	100
Zapadna Hrvatska	16	57,1	4	14,3	2	7,1	2	7,1	3	10,7	1	3,6	28	100
Južna Hrvatska	19	57,6	7	21,2	2	6,1	2	6,1	3	9,1	0	0,0	33	100
Istočna Hrvatska	17	51,5	3	9,1	0	0,0	5	15,2	8	24,2	0	0,0	33	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor													
	CityEXPRESS		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	95	51,1	36	19,4	14	7,5	12	6,5	23	12,4	6	3,2	186	100,0
Ostala naselja do 10.000	23	46,9	5	10,2	2	4,1	7	14,3	11	22,4	1	2,0	49	100
Gradska naselja do 10.000	5	71,4	1	14,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	14,3	7	100
10.000-50.000	16	64,0	3	12,0	3	12,0	0	0,0	1	4,0	2	8,0	25	100
50.000-200.000	26	53,1	10	20,4	2	4,1	5	10,2	6	12,2	0	0,0	49	100
više od 200.000	25	44,6	17	30,4	7	12,5	0	0,0	5	8,9	2	3,6	56	100

Dob	Odgovor													
	CityEXPRESS		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	95	51,1	36	19,4	14	7,5	12	6,5	23	12,4	6	3,2	186	100,0
15-24	14	56,0	1	4,0	2	8,0	3	12,0	5	20,0	0	0,0	25	100
25-39	35	49,3	11	15,5	8	11,3	3	4,2	11	15,5	3	4,2	71	100
40-59	38	50,0	19	25,0	4	5,3	5	6,6	7	9,2	3	3,9	76	100
60-74	8	57,1	5	35,7	0	0,0	1	7,1	0	0,0	0	0,0	14	100

Spol	Odgovor													
	CityEXPRESS		DHL		Rhea (Fedex)		Intereuropa		Overseas		Ostali		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	95	51,1	36	19,4	14	7,5	12	6,5	23	12,4	6	3,2	186	100,0
Žene	46	47,4	19	19,6	10	10,3	7	7,2	13	13,4	2	2,1	97	100
Muškarci	49	55,1	17	19,1	4	4,5	5	5,6	10	11,2	4	4,5	89	100

15. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA ŠALJETE GODIŠNJE PUTEM NEKOG DRUGOG DAVATELJA?

	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	11	1,1	5	0,5	83	8,3	901	90,1	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	11	1,1	5	0,5	83	8,3	901	90,1	1000	100,0
Grad Zagreb	3	1,7	2	1,1	32	18,0	141	79,2	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	0	0,0	2	0,7	12	4,4	256	94,8	270	100
Zapadna Hrvatska	1	0,6	1	0,6	13	8,0	148	90,8	163	100
Južna Hrvatska	2	1,1	0	0,0	16	8,4	172	90,5	190	100
Istočna Hrvatska	5	2,5	0	0,0	10	5,0	184	92,5	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	11	1,1	5	0,5	83	8,3	901	90,1	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	4	0,9	3	0,6	16	3,4	445	95,1	468	100
Gradska naselja do 10.000	0	0,0	0	0,0	2	2,8	69	97,2	71	100
10.000-50.000	0	0,0	0	0,0	12	8,1	136	91,9	148	100
50.000-200.000	4	3,0	0	0,0	21	15,6	110	81,5	135	100
više od 200.000	3	1,7	2	1,1	32	18,0	141	79,2	178	100

Dob	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	11	1,1	5	0,5	83	8,3	901	90,1	1000	100,0
15-24	2	1,1	0	0,0	12	6,9	161	92,0	175	100
25-39	4	1,5	1	0,4	32	12,0	229	86,1	266	100
40-59	5	1,4	3	0,9	31	8,9	310	88,8	349	100
60-74	0	0,0	1	0,5	8	3,8	201	95,7	210	100

Spol	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	11	1,1	5	0,5	83	8,3	901	90,1	1000	100,0
Žene	4	0,8	3	0,6	39	7,6	464	91,0	510	100
Muškarci	7	1,4	2	0,4	44	9,0	437	89,2	490	100

16. KOLIKO PAKETA ŠALJETE GODIŠNJE PUTEM NEKOG DRUGOG DAVATELJA?

	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	16	1,6	6	0,6	70	7,0	908	90,8	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	16	1,6	6	0,6	70	7,0	908	90,8	1000	100,0
Grad Zagreb	1	0,6	1	0,6	19	10,7	157	88,2	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	5	1,9	1	0,4	12	4,4	252	93,3	270	100
Zapadna Hrvatska	1	0,6	3	1,8	10	6,1	149	91,4	163	100
Južna Hrvatska	2	1,1	0	0,0	16	8,4	172	90,5	190	100
Istočna Hrvatska	7	3,5	1	0,5	13	6,5	178	89,4	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	16	1,6	6	0,6	70	7,0	908	90,8	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	9	1,9	2	0,4	22	4,7	435	92,9	468	100
Gradska naselja do 10.000	1	1,4	0	0,0	6	8,5	64	90,1	71	100
10.000-50.000	0	0,0	2	1,4	10	6,8	136	91,9	148	100
50.000-200.000	5	3,7	1	0,7	13	9,6	116	85,9	135	100
više od 200.000	1	0,6	1	0,6	19	10,7	157	88,2	178	100

Dob	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	16	1,6	6	0,6	70	7,0	908	90,8	1000	100,0
15-24	1	0,6	0	0,0	14	8,0	160	91,4	175	100
25-39	7	2,6	1	0,4	24	9,0	234	88,0	266	100
40-59	7	2,0	5	1,4	26	7,4	311	89,1	349	100
60-74	1	0,5	0	0,0	6	2,9	203	96,7	210	100

Spol	Odgovor									
	više od 10		6 - 10		1 - 5		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	16	1,6	6	0,6	70	7,0	908	90,8	1000	100,0
Žene	9	1,8	3	0,6	37	7,3	461	90,4	510	100
Muškarci	7	1,4	3	0,6	33	6,7	447	91,2	490	100

17. AKO STE KORISTILI ILI BI KORISTILI USLUGE DRUGIH DAVATELJA, OSIM HRVATSKE POŠTE, NAVEDITE NAJZNAČAJNIJE RAZLOGE?

	Odgovor													
	brže obavljanje usluge		jednostavniji ili moderniji postupak		prihvatljivija cijena		veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge		odnos prema korisnicima		nešto drugo		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	350	24,7	309	21,8	344	24,3	150	10,6	47	3,3	216	15,3	1416	100,0

Područje	Odgovor													
	brže obavljanje usluge		jednostavniji ili moderniji postupak		prihvatljivija cijena		veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge		odnos prema korisnicima		nešto drugo		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	350	24,7	309	21,8	344	24,3	150	10,6	47	3,3	216	15,3	1416	100,0
Grad Zagreb	76	27,4	80	28,9	46	16,6	42	15,2	11	4,0	22	7,9	277	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	76	21,8	57	16,4	96	27,6	28	8,0	7	2,0	84	24,1	348	100
Zapadna Hrvatska	95	33,6	48	17,0	73	25,8	29	10,2	10	3,5	28	9,9	283	100
Južna Hrvatska	53	20,7	68	26,6	45	17,6	37	14,5	11	4,3	42	16,4	256	100
Istočna Hrvatska	50	19,8	56	22,2	84	33,3	14	5,6	8	3,2	40	15,9	252	100

Velicina i vrsta naselja	Odgovor													
	brže obavljanje usluge		jednostavniji ili moderniji postupak		prihvatljivija cijena		veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge		odnos prema korisnicima		nešto drugo		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	350	24,7	309	21,8	344	24,3	150	10,6	47	3,3	216	15,3	1416	100,0
Ostala naselja do 10.000	142	22,9	122	19,7	164	26,5	53	8,6	21	3,4	117	18,9	619	100
Gradska naselja do 10.000	35	32,4	11	10,2	29	26,9	11	10,2	2	1,9	20	18,5	108	100
10.000-50.000	50	23,4	46	21,5	58	27,1	21	9,8	6	2,8	33	15,4	214	100
50.000-200.000	47	23,7	50	25,3	47	23,7	23	11,6	7	3,5	24	12,1	198	100
više od 200.000	76	27,4	80	28,9	46	16,6	42	15,2	11	4,0	22	7,9	277	100

Dob	Odgovor													
	brže obavljanje usluge		jednostavniji ili moderniji postupak		prihvatljivija cijena		veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge		odnos prema korisnicima		nešto drugo		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	350	24,7	309	21,8	344	24,3	150	10,6	47	3,3	216	15,3	1416	100,0
15-24	70	26,7	69	26,3	56	21,4	30	11,5	9	3,4	28	10,7	262	100
25-39	103	25,6	99	24,6	102	25,3	42	10,4	16	4,0	41	10,2	403	100
40-59	131	27,0	107	22,0	98	20,2	60	12,3	15	3,1	75	15,4	486	100
60-74	46	17,4	34	12,8	88	33,2	18	6,8	7	2,6	72	27,2	265	100

Spol	Odgovor													
	brže obavljanje usluge		jednostavniji ili moderniji postupak		prihvatljivija cijena		veća pouzdanost i sigurnost obavljanja usluge		odnos prema korisnicima		nešto drugo		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	350	24,7	309	21,8	344	24,3	150	10,6	47	3,3	216	15,3	1416	100,0
Žene	171	23,7	149	20,7	186	25,8	85	11,8	24	3,3	106	14,7	721	100
Muškarci	179	25,8	160	23,0	158	22,7	65	9,4	23	3,3	110	15,8	695	100

18. KOLIKO PISMOVNIH POŠILJAKA PROSJEČNO PRIMATE U JEDNOM MJESECU?

	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	125	12,5	285	28,5	568	56,8	22	2,2	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	125	12,5	285	28,5	568	56,8	22	2,2	1000	100,0
Grad Zagreb	20	11,2	55	30,9	99	55,6	4	2,2	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	51	18,9	77	28,5	138	51,1	4	1,5	270	100
Zapadna Hrvatska	26	16,0	64	39,3	73	44,8	0	0,0	163	100
Južna Hrvatska	13	6,8	41	21,6	131	68,9	5	2,6	190	100
Istočna Hrvatska	15	7,5	48	24,1	127	63,8	9	4,5	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	125	12,5	285	28,5	568	56,8	22	2,2	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	63	13,5	126	26,9	269	57,5	10	2,1	468	100
Gradska naselja do 10.000	9	12,7	23	32,4	38	53,5	1	1,4	71	100
10.000-50.000	18	12,2	47	31,8	79	53,4	4	2,7	148	100
50.000-200.000	15	11,1	34	25,2	83	61,5	3	2,2	135	100
više od 200.000	20	11,2	55	30,9	99	55,6	4	2,2	178	100

Dob	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	125	12,5	285	28,5	568	56,8	22	2,2	1000	100,0
15-24	20	11,4	40	22,9	103	58,9	12	6,9	175	100
25-39	40	15,0	76	28,6	146	54,9	4	1,5	266	100
40-59	53	15,2	125	35,8	167	47,9	4	1,1	349	100
60-74	12	5,7	44	21,0	152	72,4	2	1,0	210	100

Spol	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jednu		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	125	12,5	285	28,5	568	56,8	22	2,2	1000	100,0
Žene	68	13,3	140	27,5	292	57,3	10	2,0	510	100
Muškarci	57	11,6	145	29,6	276	56,3	12	2,4	490	100

19. KOLIKO PAKETA PRIMATE U JEDNOJ GODINI?

	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	23	2,3	26	2,6	543	54,3	408	40,8	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	23	2,3	26	2,6	543	54,3	408	40,8	1000	100,0
Grad Zagreb	2	1,1	1	0,6	84	47,2	91	51,1	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	8	3,0	6	2,2	161	59,6	95	35,2	270	100
Zapadna Hrvatska	3	1,8	5	3,1	92	56,4	63	38,7	163	100
Južna Hrvatska	2	1,1	6	3,2	117	61,6	65	34,2	190	100
Istočna Hrvatska	8	4,0	8	4,0	89	44,7	94	47,2	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	23	2,3	26	2,6	543	54,3	408	40,8	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	14	3,0	15	3,2	271	57,9	168	35,9	468	100
Gradska naselja do 10.000	2	2,8	2	2,8	47	66,2	20	28,2	71	100
10.000-50.000	3	2,0	4	2,7	81	54,7	60	40,5	148	100
50.000-200.000	2	1,5	4	3,0	60	44,4	69	51,1	135	100
više od 200.000	2	1,1	1	0,6	84	47,2	91	51,1	178	100

Dob	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	23	2,3	26	2,6	543	54,3	408	40,8	1000	100,0
15-24	4	2,3	5	2,9	93	53,1	73	41,7	175	100
25-39	8	3,0	8	3,0	171	64,3	79	29,7	266	100
40-59	10	2,9	9	2,6	198	56,7	132	37,8	349	100
60-74	1	0,5	4	1,9	81	38,6	124	59,0	210	100

Spol	Odgovor									
	više od 20		11 - 20		1 - 10		niti jedan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	23	2,3	26	2,6	543	54,3	408	40,8	1000	100,0
Žene	7	1,4	13	2,5	291	57,1	199	39,0	510	100
Muškarci	16	3,3	13	2,7	252	51,4	209	42,7	490	100

20. DOSTAVLJAJU LI SE OBIČNI PAKETI HRVATSKE POŠTE NA VAŠU KUĆNU ADRESU?

	Odgovor							
	da		ne, ostavlja se obavijest o prispjeću		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	238	23,8	506	50,6	256	25,6	1000	100,0

Područje	Odgovor							
	da		ne, ostavlja se obavijest o prispjeću		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	238	23,8	506	50,6	256	25,6	1000	100,0
Grad Zagreb	41	23,0	84	47,2	53	29,8	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	66	24,4	143	53,0	61	22,6	270	100
Zapadna Hrvatska	43	26,4	104	63,8	16	9,8	163	100
Južna Hrvatska	44	23,2	96	50,5	50	26,3	190	100
Istočna Hrvatska	44	22,1	79	39,7	76	38,2	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor							
	da		ne, ostavlja se obavijest o prispjeću		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	238	23,8	506	50,6	256	25,6	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	66	14,1	299	63,9	103	22,0	468	100
Gradska naselja do 10.000	21	29,6	39	54,9	11	15,5	71	100
10.000-50.000	61	41,2	43	29,1	44	29,7	148	100
50.000-200.000	49	36,3	41	30,4	45	33,3	135	100
više od 200.000	41	23,0	84	47,2	53	29,8	178	100

Dob	Odgovor							
	da		ne, ostavlja se obavijest o prispjeću		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	238	23,8	506	50,6	256	25,6	1000	100,0
15-24	32	18,3	93	53,1	50	28,6	175	100
25-39	63	23,7	155	58,3	48	18,0	266	100
40-59	87	24,9	177	50,7	85	24,4	349	100
60-74	56	26,7	81	38,6	73	34,8	210	100

Spol	Odgovor							
	da		ne, ostavlja se obavijest o prispjeću		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	238	23,8	506	50,6	256	25,6	1000	100,0
Žene	136	26,7	260	51,0	114	22,4	510	100
Muškarci	102	20,8	246	50,2	142	29,0	490	100

21. ZNATE LI CIJENU OBIČNOG PISMA TEŽINE DO 20 GRAMA, KOJU NAPLAĆUJE HRVATSKA POŠTA U UNUTARNJEM PROMETU?

	Odgovor									
	do 2 kune		od 2 do 4 kune		od 4 do 6 kuna		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	92	9,2	406	40,6	77	7,7	425	42,5	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	do 2 kune		od 2 do 4 kune		od 4 do 6 kuna		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	92	9,2	406	40,6	77	7,7	425	42,5	1000	100,0
Grad Zagreb	13	7,3	84	47,2	19	10,7	62	34,8	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	26	9,6	111	41,1	18	6,7	115	42,6	270	100
Zapadna Hrvatska	11	6,7	53	32,5	15	9,2	84	51,5	163	100
Južna Hrvatska	29	15,3	76	40,0	12	6,3	73	38,4	190	100
Istočna Hrvatska	13	6,5	82	41,2	13	6,5	91	45,7	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	do 2 kune		od 2 do 4 kune		od 4 do 6 kuna		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	92	9,2	406	40,6	77	7,7	425	42,5	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	47	10,0	172	36,8	26	5,6	223	47,6	468	100
Gradska naselja do 10.000	5	7,0	35	49,3	4	5,6	27	38,0	71	100
10.000-50.000	11	7,4	63	42,6	17	11,5	57	38,5	148	100
50.000-200.000	16	11,9	52	38,5	11	8,1	56	41,5	135	100
više od 200.000	13	7,3	84	47,2	19	10,7	62	34,8	178	100

Dob	Odgovor									
	do 2 kune		od 2 do 4 kune		od 4 do 6 kuna		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	92	9,2	406	40,6	77	7,7	425	42,5	1000	100,0
15-24	21	12,0	54	30,9	9	5,1	91	52,0	175	100
25-39	24	9,0	129	48,5	18	6,8	95	35,7	266	100
40-59	32	9,2	141	40,4	32	9,2	144	41,3	349	100
60-74	15	7,1	82	39,0	18	8,6	95	45,2	210	100

Spol	Odgovor									
	do 2 kune		od 2 do 4 kune		od 4 do 6 kuna		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	92	9,2	406	40,6	77	7,7	425	42,5	1000	100,0
Žene	42	8,2	226	44,3	42	8,2	200	39,2	510	100
Muškarci	50	10,2	180	36,7	35	7,1	225	45,9	490	100

22. CIJENA OD 2,30 KUNA ZA OBIČNO STANDARDIZIRANO PISMO TEŽINE DO 20 GRAMA VAM SE ČINI?*

	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	63	6,3	773	77,3	81	8,1	83	8,3	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	63	6,3	773	77,3	81	8,1	83	8,3	1000	100,0
Grad Zagreb	17	9,6	134	75,3	13	7,3	14	7,9	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	8	3,0	236	87,4	8	3,0	18	6,7	270	100
Zapadna Hrvatska	9	5,5	131	80,4	19	11,7	4	2,5	163	100
Južna Hrvatska	14	7,4	137	72,1	20	10,5	19	10,0	190	100
Istočna Hrvatska	15	7,5	135	67,8	21	10,6	28	14,1	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	63	6,3	773	77,3	81	8,1	83	8,3	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	29	6,2	350	74,8	40	8,5	49	10,5	468	100
Gradska naselja do 10.000	4	5,6	59	83,1	4	5,6	4	5,6	71	100
10.000-50.000	11	7,4	116	78,4	12	8,1	9	6,1	148	100
50.000-200.000	2	1,5	114	84,4	12	8,9	7	5,2	135	100
više od 200.000	17	9,6	134	75,3	13	7,3	14	7,9	178	100

Dob	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	63	6,3	773	77,3	81	8,1	83	8,3	1000	100,0
15-24	13	7,4	134	76,6	8	4,6	20	11,4	175	100
25-39	19	7,1	205	77,1	24	9,0	18	6,8	266	100
40-59	23	6,6	274	78,5	23	6,6	29	8,3	349	100
60-74	8	3,8	160	76,2	26	12,4	16	7,6	210	100

Spol	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	63	6,3	773	77,3	81	8,1	83	8,3	1000	100,0
Žene	31	6,1	393	77,1	47	9,2	39	7,6	510	100
Muškarci	32	6,5	380	77,6	34	6,9	44	9,0	490	100

23. ZNATE LI CIJENU PREPORUČENOG PISMA TEŽINE DO 20 GRAMA, KOJU NAPLAĆUJE HRVATSKA POŠTA U UNUTARNJEM PROMETU?

	Odgovor									
	do 6 kuna		od 6 do 9 kuna		od 9 do 12 kuna		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	49	4,9	183	18,3	315	31,5	453	45,3	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	do 6 kuna		od 6 do 9 kuna		od 9 do 12 kuna		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	49	4,9	183	18,3	315	31,5	453	45,3	1000	100,0
Grad Zagreb	10	5,6	39	21,9	61	34,3	68	38,2	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	23	8,5	43	15,9	80	29,6	124	45,9	270	100
Zapadna Hrvatska	5	3,1	33	20,2	55	33,7	70	42,9	163	100
Južna Hrvatska	7	3,7	51	26,8	51	26,8	81	42,6	190	100
Istočna Hrvatska	4	2,0	17	8,5	68	34,2	110	55,3	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	do 6 kuna		od 6 do 9 kuna		od 9 do 12 kuna		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	49	4,9	183	18,3	315	31,5	453	45,3	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	26	5,6	84	17,9	135	28,8	223	47,6	468	100
Gradska naselja do 10.000	4	5,6	13	18,3	27	38,0	27	38,0	71	100
10.000-50.000	8	5,4	27	18,2	42	28,4	71	48,0	148	100
50.000-200.000	1	0,7	20	14,8	50	37,0	64	47,4	135	100
više od 200.000	10	5,6	39	21,9	61	34,3	68	38,2	178	100

Dob	Odgovor									
	do 6 kuna		od 6 do 9 kuna		od 9 do 12 kuna		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	49	4,9	183	18,3	315	31,5	453	45,3	1000	100,0
15-24	12	6,9	28	16,0	42	24,0	93	53,1	175	100
25-39	12	4,5	46	17,3	112	42,1	96	36,1	266	100
40-59	16	4,6	71	20,3	116	33,2	146	41,8	349	100
60-74	9	4,3	38	18,1	45	21,4	118	56,2	210	100

Spol	Odgovor									
	do 6 kuna		od 6 do 9 kuna		od 9 do 12 kuna		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	49	4,9	183	18,3	315	31,5	453	45,3	1000	100,0
Žene	23	4,5	87	17,1	160	31,4	240	47,1	510	100
Muškarci	26	5,3	96	19,6	155	31,6	213	43,5	490	100

24. CIJENA OD 9,50 KUNA ZA PREPORUČENO STANDARDIZIRANO PISMO TEŽINE DO 20 GRAMA VAM SE ČINI?

	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	9	0,9	512	51,2	378	37,8	101	10,1	1000	100,0

Područje	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	9	0,9	512	51,2	378	37,8	101	10,1	1000	100,0
Grad Zagreb	1	0,6	90	50,6	71	39,9	16	9,0	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	1	0,4	153	56,7	101	37,4	15	5,6	270	100
Zapadna Hrvatska	2	1,2	90	55,2	69	42,3	2	1,2	163	100
Južna Hrvatska	5	2,6	105	55,3	61	32,1	19	10,0	190	100
Istočna Hrvatska	0	0,0	74	37,2	76	38,2	49	24,6	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	9	0,9	512	51,2	378	37,8	101	10,1	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	6	1,3	241	51,5	163	34,8	58	12,4	468	100
Gradska naselja do 10.000	1	1,4	38	53,5	30	42,3	2	2,8	71	100
10.000-50.000	1	0,7	80	54,1	56	37,8	11	7,4	148	100
50.000-200.000	0	0,0	63	46,7	58	43,0	14	10,4	135	100
više od 200.000	1	0,6	90	50,6	71	39,9	16	9,0	178	100

Dob	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	9	0,9	512	51,2	378	37,8	101	10,1	1000	100,0
15-24	2	1,1	77	44,0	70	40,0	26	14,9	175	100
25-39	1	0,4	147	55,3	97	36,5	21	7,9	266	100
40-59	4	1,1	198	56,7	117	33,5	30	8,6	349	100
60-74	2	1,0	90	42,9	94	44,8	24	11,4	210	100

Spol	Odgovor									
	niska		primjerena		skupa		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	9	0,9	512	51,2	378	37,8	101	10,1	1000	100,0
Žene	4	0,8	258	50,6	195	38,2	53	10,4	510	100
Muškarci	5	1,0	254	51,8	183	37,3	48	9,8	490	100

25. JESTE LI U ZADNJIH GODINU DANA PODNIJELI BILO KAKVU PRITUŽBU ILI PRIGOVOR NA OBAVLJANJE POŠTANSKIH ILI KURIRSKIH USLUGA?

	Odgovor							
	da, pismeno		da, usmeno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	20	2,0	56	5,6	924	92,4	1000	100,0

Područje	Odgovor							
	da, pismeno		da, usmeno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	20	2,0	56	5,6	924	92,4	1000	100,0
Grad Zagreb	6	3,4	6	3,4	166	93,3	178	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	2	0,7	17	6,3	251	93,0	270	100
Zapadna Hrvatska	2	1,2	9	5,5	152	93,3	163	100
Južna Hrvatska	5	2,6	10	5,3	175	92,1	190	100
Istočna Hrvatska	5	2,5	14	7,0	180	90,5	199	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor							
	da, pismeno		da, usmeno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	20	2,0	56	5,6	924	92,4	1000	100,0
Ostala naselja do 10.000	4	0,9	26	5,6	438	93,6	468	100
Gradska naselja do 10.000	2	2,8	5	7,0	64	90,1	71	100
10.000-50.000	5	3,4	12	8,1	131	88,5	148	100
50.000-200.000	3	2,2	7	5,2	125	92,6	135	100
više od 200.000	6	3,4	6	3,4	166	93,3	178	100

Dob	Odgovor							
	da, pismeno		da, usmeno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	20	2,0	56	5,6	924	92,4	1000	100,0
15-24	6	3,4	2	1,1	167	95,4	175	100
25-39	5	1,9	13	4,9	248	93,2	266	100
40-59	7	2,0	36	10,3	306	87,7	349	100
60-74	2	1,0	5	2,4	203	96,7	210	100

Spol	Odgovor							
	da, pismeno		da, usmeno		ne		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	20	2,0	56	5,6	924	92,4	1000	100,0
Žene	11	2,2	28	5,5	471	92,4	510	100
Muškarci	9	1,8	28	5,7	453	92,4	490	100

26. KOME STE PODNIJELI PRITUŽBU ILI PRIGOVOR?

	Odgovor									
	Hrvatskoj pošti		drugim davateljima poštanskih ili kurirskih usluga		udruzi za zaštitu potrošača		nekom drugom		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	66	84,6	8	10,3	4	5,1	0	0,0	78	100,0

Područje	Odgovor									
	Hrvatskoj pošti		drugim davateljima poštanskih ili kurirskih usluga		udruzi za zaštitu potrošača		nekom drugom		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	66	84,6	8	10,3	4	5,1	0	0,0	78	100,0
Grad Zagreb	9	69,2	2	15,4	2	15,4	0	0,0	13	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	16	80,0	3	15,0	1	5,0	0	0,0	20	100
Zapadna Hrvatska	11	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	100
Južna Hrvatska	15	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	15	100
Istočna Hrvatska	15	78,9	3	15,8	1	5,3	0	0,0	19	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	Hrvatskoj pošti		drugim davateljima poštanskih ili kurirskih usluga		udruzi za zaštitu potrošača		nekom drugom		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	66	84,6	8	10,3	4	5,1	0	0,0	78	100,0
Ostala naselja do 10.000	26	86,7	3	10,0	1	3,3	0	0,0	30	100
Gradska naselja do 10.000	6	85,7	1	14,3	0	0,0	0	0,0	7	100
10.000-50.000	16	88,9	1	5,6	1	5,6	0	0,0	18	100
50.000-200.000	9	90,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0	10	100
više od 200.000	9	69,2	2	15,4	2	15,4	0	0,0	13	100

Dob	Odgovor									
	Hrvatskoj pošti		drugim davateljima poštanskih ili kurirskih usluga		udruzi za zaštitu potrošača		nekom drugom		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	66	84,6	8	10,3	4	5,1	0	0,0	78	100,0
15-24	7	87,5	1	12,5	0	0,0	0	0,0	8	100
25-39	17	89,5	1	5,3	1	5,3	0	0,0	19	100
40-59	36	81,8	5	11,4	3	6,8	0	0,0	44	100
60-74	6	85,7	1	14,3	0	0,0	0	0,0	7	100

Spol	Odgovor									
	Hrvatskoj pošti		drugim davateljima poštanskih ili kurirskih usluga		udruzi za zaštitu potrošača		nekom drugom		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	66	84,6	8	10,3	4	5,1	0	0,0	78	100,0
Žene	36	87,8	2	4,9	3	7,3	0	0,0	41	100
Muškarci	30	81,1	6	16,2	1	2,7	0	0,0	37	100

27. KOJI JE BIO RAZLOG PODNOŠENJA PRITUŽBE ILI PRIGOVORA?

	Odgovor													
	gubitak (neurućenje)		zakašnjenje		potpuno ili djelomično oštećenje pošiljke		cijena usluge		odnos prema korisniku		nešto drugo		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	22	25,9	17	20,0	9	10,6	5	5,9	22	25,9	10	11,8	85	100,0

Područje	Odgovor													
	gubitak (neurućenje)		zakašnjenje		potpuno ili djelomično oštećenje pošiljke		cijena usluge		odnos prema korisniku		nešto drugo		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	22	25,9	17	20,0	9	10,6	5	5,9	22	25,9	10	11,8	85	100,0
Grad Zagreb	3	25,0	1	8,3	2	16,7	0	0,0	6	50,0	0	0,0	12	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	3	13,0	10	43,5	1	4,3	2	8,7	6	26,1	1	4,3	23	100
Zapadna Hrvatska	2	16,7	1	8,3	1	8,3	1	8,3	3	25,0	4	33,3	12	100
Južna Hrvatska	8	47,1	2	11,8	2	11,8	0	0,0	3	17,6	2	11,8	17	100
Istočna Hrvatska	6	28,6	3	14,3	3	14,3	2	9,5	4	19,0	3	14,3	21	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor													
	gubitak (neurućenje)		zakašnjenje		potpuno ili djelomično oštećenje pošiljke		cijena usluge		odnos prema korisniku		nešto drugo		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	22	25,9	17	20,0	9	10,6	5	5,9	22	25,9	10	11,8	85	100,0
Ostala naselja do 10.000	7	21,9	7	21,9	2	6,3	2	6,3	9	28,1	5	15,6	32	100
Gradska naselja do 10.000	3	42,9	2	28,6	0	0,0	2	28,6	0	0,0	0	0,0	7	100
10.000-50.000	5	22,7	5	22,7	4	18,2	1	4,5	5	22,7	2	9,1	22	100
50.000-200.000	4	33,3	2	16,7	1	8,3	0	0,0	2	16,7	3	25,0	12	100
više od 200.000	3	25,0	1	8,3	2	16,7	0	0,0	6	50,0	0	0,0	12	100

Dob	Odgovor													
	gubitak (neurućenje)		zakašnjenje		potpuno ili djelomično oštećenje pošiljke		cijena usluge		odnos prema korisniku		nešto drugo		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	22	25,9	17	20,0	9	10,6	5	5,9	22	25,9	10	11,8	85	100,0
15-24	2	20,0	2	20,0	3	30,0	0	0,0	2	20,0	1	10,0	10	100
25-39	9	47,4	4	21,1	1	5,3	0	0,0	2	10,5	3	15,8	19	100
40-59	10	20,4	11	22,4	5	10,2	4	8,2	14	28,6	5	10,2	49	100
60-74	1	14,3	0	0,0	0	0,0	1	14,3	4	57,1	1	14,3	7	100

Spol	Odgovor													
	gubitak (neurućenje)		zakašnjenje		potpuno ili djelomično oštećenje pošiljke		cijena usluge		odnos prema korisniku		nešto drugo		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	22	25,9	17	20,0	9	10,6	5	5,9	22	25,9	10	11,8	85	100,0
Žene	13	28,3	9	19,6	5	10,9	3	6,5	12	26,1	4	8,7	46	100
Muškarci	9	23,1	8	20,5	4	10,3	2	5,1	10	25,6	6	15,4	39	100

28. KAKO STE BILI ZADOVOLJNI S RJEŠAVANJEM VAŠE PRITUŽBE ILI PRIGOVORA?

	Odgovor									
	vrlo zadovoljan		zadovoljan		nezadovoljan		vrlo nezadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	6	7,9	22	28,9	37	48,7	11	14,5	76	100,0

Područje	Odgovor									
	vrlo zadovoljan		zadovoljan		nezadovoljan		vrlo nezadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	6	7,9	22	28,9	37	48,7	11	14,5	76	100,0
Grad Zagreb	1	8,3	3	25,0	6	50,0	2	16,7	12	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	1	5,3	8	42,1	5	26,3	5	26,3	19	100
Zapadna Hrvatska	3	27,3	1	9,1	5	45,5	2	18,2	11	100
Južna Hrvatska	0	0,0	1	6,7	12	80,0	2	13,3	15	100
Istočna Hrvatska	1	5,3	9	47,4	9	47,4	0	0,0	19	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor									
	vrlo zadovoljan		zadovoljan		nezadovoljan		vrlo nezadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	6	7,9	22	28,9	37	48,7	11	14,5	76	100,0
Ostala naselja do 10.000	0	0,0	11	36,7	15	50,0	4	13,3	30	100
Gradska naselja do 10.000	1	14,3	2	28,6	3	42,9	1	14,3	7	100
10.000-50.000	3	17,6	4	23,5	8	47,1	2	11,8	17	100
50.000-200.000	1	10,0	2	20,0	5	50,0	2	20,0	10	100
više od 200.000	1	8,3	3	25,0	6	50,0	2	16,7	12	100

Dob	Odgovor									
	vrlo zadovoljan		zadovoljan		nezadovoljan		vrlo nezadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	6	7,9	22	28,9	37	48,7	11	14,5	76	100,0
15-24	1	12,5	1	12,5	4	50,0	2	25,0	8	100
25-39	0	0,0	6	33,3	9	50,0	3	16,7	18	100
40-59	3	7,0	13	30,2	21	48,8	6	14,0	43	100
60-74	2	28,6	2	28,6	3	42,9	0	0,0	7	100

Spol	Odgovor									
	vrlo zadovoljan		zadovoljan		nezadovoljan		vrlo nezadovoljan		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	6	7,9	22	28,9	37	48,7	11	14,5	76	100,0
Žene	3	7,7	12	30,8	16	41,0	8	20,5	39	100
Muškarci	3	8,1	10	27,0	21	56,8	3	8,1	37	100

29. GDJE VI ILI ČLANOVI KUĆANSTVA NAJČEŠĆE PLAĆATE RAČUNE (REŽIJE I OSTALE UPLATE)?

	Odgovor													
	u uredima Hrvatske pošte		u poslovnica banaka		u poslovnica FINA-e		na šalterima izdavatelja računa		putem interneta		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	713	46,5	202	13,2	322	21,0	106	6,9	168	11,0	23	1,5	1534	100,0

Područje	Odgovor													
	u uredima Hrvatske pošte		u poslovnica banaka		u poslovnica FINA-e		na šalterima izdavatelja računa		putem interneta		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	713	46,5	202	13,2	322	21,0	106	6,9	168	11,0	23	1,5	1534	100,0
Grad Zagreb	123	46,2	24	9,0	54	20,3	11	4,1	48	18,0	6	2,3	266	100
Središnja i sjeverna Hrvatska	177	41,5	55	12,9	90	21,1	41	9,6	56	13,1	8	1,9	427	100
Zapadna Hrvatska	111	43,4	44	17,2	70	27,3	9	3,5	20	7,8	2	0,8	256	100
Južna Hrvatska	149	56,7	37	14,1	44	16,7	10	3,8	19	7,2	4	1,5	263	100
Istočna Hrvatska	153	47,5	42	13,0	64	19,9	35	10,9	25	7,8	3	0,9	322	100

Veličina i vrsta naselja	Odgovor													
	u uredima Hrvatske pošte		u poslovnica banaka		u poslovnica FINA-e		na šalterima izdavatelja računa		putem interneta		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	713	46,5	202	13,2	322	21,0	106	6,9	168	11,0	23	1,5	1534	100,0
Ostala naselja do 10.000	348	49,8	108	15,5	129	18,5	40	5,7	63	9,0	11	1,6	699	100
Gradska naselja do 10.000	46	39,7	11	9,5	39	33,6	11	9,5	8	6,9	1	0,9	116	100
10.000-50.000	101	40,4	35	14,0	60	24,0	25	10,0	26	10,4	3	1,2	250	100
50.000-200.000	95	46,8	24	11,8	40	19,7	19	9,4	23	11,3	2	1,0	203	100
više od 200.000	123	46,2	24	9,0	54	20,3	11	4,1	48	18,0	6	2,3	266	100

Dob	Odgovor													
	u uredima Hrvatske pošte		u poslovnica banaka		u poslovnica FINA-e		na šalterima izdavatelja računa		putem interneta		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	713	46,5	202	13,2	322	21,0	106	6,9	168	11,0	23	1,5	1534	100,0
15-24	104	40,6	41	16,0	61	23,8	13	5,1	17	6,6	20	7,8	256	100
25-39	173	42,3	55	13,4	84	20,5	26	6,4	71	17,4	0	0,0	409	100
40-59	250	46,4	66	12,2	118	21,9	36	6,7	69	12,8	0	0,0	539	100
60-74	186	56,4	40	12,1	59	17,9	31	9,4	11	3,3	3	0,9	330	100

Spol	Odgovor													
	u uredima Hrvatske pošte		u poslovnica banaka		u poslovnica FINA-e		na šalterima izdavatelja računa		putem interneta		ne znam		ukupno	
	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%	broj	%
Ukupno	713	46,5	202	13,2	322	21,0	106	6,9	168	11,0	23	1,5	1534	100,0
Žene	371	47,1	101	12,8	182	23,1	52	6,6	73	9,3	8	1,0	787	100
Muškarci	342	45,8	101	13,5	140	18,7	54	7,2	95	12,7	15	2,0	747	100

