DODATNE USLUGE U HRVATSKOJ POŠTI

Dakić, Maja

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The Polytechnic of Rijeka / Veleučilište u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:125:012738

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi

zir.nsk.hr

Image not found or type unknown

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Maja Dakić

DODATNE USLUGE U HRVATSKOJ POŠTI

(završni rad)

Rijeka, 2018.

VELEUČILIŠTE U RIJECI
Prometni odjel
Stručni studij Poštanski promet

DODATNE USLUGE U HRVATSKOJ POŠTI

(završni rad)

MENTOR
mr. sc.Golob Marino, viši predavač

STUDENT
Maja Dakić
MBS:2429032535/13

Rijeka, rujan 2018.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Prometni odjel

Rijeka, 12. lipnja 2018.

ZADATAK
za završni rad

Pristupnici MAJI DAKIĆ **MBS: 2429032535/13**

Studentu Stručnog studija poštanskog prometa izdaje se zadatak za završni rad – tema završnog rada pod nazivom:

DODATNE USLUGE U HRVATSKOJ POŠTI

Sadržaj zadatka: u završnom radu obraditi glavne značajke poštanskog prometa u Hrvatskoj pošti, zatim proizvode i usluge Hrvatske pošte sa posebnim osvrtom na financijske i telekomunikacijske usluga Hrvatske pošte te ugovorne usluge Hrvatske pošte. Kroz anketiranje korisnika dodatnih usluge Hrvatske pošte utvrditi uspješnost i kvalitetu dodatnih usluga i u zaključku rada sintetizirati rezultate provedenih istraživanja.

Rad obraditi sukladno odredbama Pravilnika o završnom radu Veleučilišta u Rijeci.

Zadano: 12. lipnja 2018. **Predati do: 15. rujna 2018.**

Mentor:

Mr.sc. Marino Golob, v. predavač

Pročelnik odjela:

Dr.sc. Ivica Barišić, prof.v.š.

Zadatak primila dana: 12. lipnja 2018.

M. Dakić

Pristupnica Maja Dakić

Dostavlja se:
- **mentoru**
- **pristupniku**

I Z J A V A

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom „Dodatne usluge u Hrvatskoj pošti“ izradila samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora mr.sc. Marino Golob, viši predavač.

Ime i prezime

Maja Dakić

(potpis studenta)

SAŽETAK

Tema ovog rada su dodatne usluge koje se mogu obavljati u Hrvatskoj pošti. Osnovna svrha ovoga rada bila je ocijeniti zadovoljstvo korisnika Hrvatske pošte. U radu je prikazano anketno istraživanje u kojemu su korisnici odgovorili na pitanja vezana za usluge i sam rad Hrvatske pošte. Rad se sastoji od osnovnih pojmova vezanih za poštu, povijest i razvitak pošte, usluge koje ona obavlja te od istraživačkog dijela u kojem je prikazana analiza ankete o zadovoljstvu korisnika.

Ključne riječi: poštanski promet, povijest pošte, dodatne usluge, zadovoljstvo korisnika

Sadržaj

1. UVOD 1
1.1. Problem i objekt istraživanja 1
1.2. Svrha i ciljevi istraživanja 1
1.3. Metode istraživanja 1
1.4. Struktura rada 1
2. POŠTANSKI PROMET 3
2.1. Hrvatska pošta 5
2.2. Povijest poštanskog prometa 7
2.3. Organizacija pošte 10
3. PROIZVODI I USLUGE HRVATSKE POŠTE 12
4. FINANCIJSKE USLUGE U POŠTI 13
4.1. Plaćanje računa u Pošti 13
4.2. Western Union 14
5. TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE U HP 16
5.1. Evotv i epošta 16
5.2. Sklapanje IT / telekom ugovora 17
6. UGOVORNE USLUGE 18
6.1. Stambena štednja i krediti HPB-a 18
6.2. Ugovaranje polica osiguranja 18
6.2.1.Osiguranje nekretnine 19
6.2.2.Osiguranje vozila 19
6.2.3. Životno i zdravstveno osiguranje 20
7. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGA U HRVATSKIM POŠTAMA 21
7. 1. Rezultati i analiza ankete 21
8. ZAKLJUČAK 37
LITERATURA 38

1. UVOD

U uvodu je objašnjen problem, objekt, svrha i ciljevi istraživanja, navedene se metode istraživanja koje su se koristile te je objašnjena struktura rada.

1.1. Problem i objekt istraživanja

Problem i objekt istraživanja je poštanski promet koji je, u odnosu na ostale prometne grane, kompleksnija grana prometa. U današnje vrijeme kada je promjena tehnologija gotovo svakodnevna nastaju razne promjene u poslovanju, mjenjaju se želje potrošaća, a poduzeća nastoje ponuditi nove usluge kako bi zadovoljila potrebe potrošaća.

1.2. Svrha i ciljevi istraživanja

Temeljna zadaća poštanskog prometa je prijenos poruka (vijesti, informacija) u obliku pismovnih pošiljaka, no pošta također obavlja niz drugih usluga pomoću svoje razgranate mreže. Svrha izrade ovog rada jest istražiti usluge koje pruža Hrvatska pošta i ocijeniti zadovoljstvo korisnika usluga Hrvatske pošte.

1.3. Metode istraživanja

Metode istraživanja u ovom radu su stručna literatura i provođenje ankete u svrhu ocjenjivanja zadovoljstva korisnika.

1.4. Struktura rada

Rad je podijeljen na osam poglavlja koja se dijele na manja potpoglavlja. Rad započinje s uvodom u kojem je predstavljen objekt istraživanja .

Drugo poglavlje pod nazivom *Poštanski promet* definira sam pojam poštanskog prometa, povijest pošte u svijetu I RH, organizacijsko ustrojstvo poštanske mreže.

Treće poglavlje pod nazivom *Proizvodi i usluge Hrvatske pošte* opisuje kako je Hrvatska pošta tvrtka koja privatnim I poslovnim korisnicima nudi širok spektar usluga, pruža raznovrsne poštanske I financijske usluge I okreće se razvoju inovativnih usluga .

Ćetvrto poglavlje pod nazivom *Financijske usluge u pošti* opisuje financijske usluge koje se mogu obavljati u poštama s naglaskom na uslugu Western union koja predstavlja najveću svjetsku tvrtku za prijenos novca uz tablice naknade za pojedine zemlje.

Peto poglavlje pod nazivom *Telekomunikacijske usluge u HP* opisuje usluge EvoTv-a i Epošte te navodi njihove prednosti i mogućnosti.

Šesto poglavlje pod nazivom *Ugovorne usluge* navodi koje se usluge mogu ugovoriti u poštanskim uredima. Nudi se mogućnost ugovaranja polica osiguranja doma, vozila, dodatnog zdravstvenog osiguranja ili osiguranja života, stambena štednja.

Sedmo poglavlje pod nazivom *Zadovoljstvo korisnika usluga u Hrvatskim poštama* u kojemu je ispitano zadovoljstvo korisnika Hrvatske pošte putem ankete koju je ispunilo 80 korisnika. Poglavlje se sastoji od rezultata ankete i analize ankete.

Rad završava sa zaključkom u kojem su sažete najbitnije činjenice iz cijelog rada.

2. POŠTANSKI PROMET

Poštanski promet treba proučavati kao specifičnu djelatnost i kao zasebnu granu (disciplinu) u okviru postojećega znanstvenog polja „Tehnologija prometa i transport".
Poštu, odnosno poštanski sustav nužno je promatrati kao specifični prometni sustav, tj. kao:

1. dio transportnog sustava,
2. dio komunikacijskog sustava.

Temeljna zadaća poštanskog prometa je prijenos poruka (vijesti, informacija) u obliku pismovnih pošiljaka. Također, pošta obavlja niz drugih usluga pomoću svoje razgranate mreže kao što su prijenos manjih količina roba u paketima, uputnički promet i usluge platnog prometa. U odnosu na ostale prometne grane, poštanski promet je kompleksnija grana. Razlog tomu je činjenica da vrlo bitan dio poštanskih usluga čine platni promet i novčani transferi.
Specifičnosti poštanskih pošiljaka određuju načine i tehnologije prijenos pošiljaka. Dijele se prema brojim vrstama i kategorijama te posebnim dopunskim uslugama. (Bošnjak, 1998.,3.-7.)

Podsustavi poštanskog i telekomunikacijskog prometa je dio složenog prometnog i gospodarskog sustava. On mora sinkrono djelovat u svom okruženju.
Načela koja se temelje na tržišnoj ekonomiji, primjenjiva su i u podsustavu poštanskog i telekomunikacijskog prometa. To su:

1. dostupnost,
2. redovitost,
3. brzina,
4. sigurnost,
5. racionalnost,
6. ekonomičnost,
7. pouzdanost." (Šimulćnik, 2000.,5.-8.)

Slika 1: Poštanski sustav u okruženju



Izvor: P. Tabak, „Poštanski promet 1“ (24.06.2018.)

„Temeljna zadaća poštanskog prometa bila je važna za korisnike poštanskih usluga i za državu gdje se poštanski promet odvijao jer glavna zadaća je bila prijenos poruka u obliku pismovnih pošiljaka, te prijenos manjih paketa i usluge platnog prometa. U proučavanju poštanskog prometa bitno je promatrati brojne specifičnosti koje se ne pojavljuju u drugim prometnim granama, a to su:

1. pojam promet potrebno je promatrati u nešto širem smislu u odnosu na klasične transportne grane,

2. predmet prijevoza nema obilježje masovnog tereta tako da se učinak ne može mjeriti [tona/km],

3. pošta ne raspolaže vlastitom (specifičnom) prometnicom i prijevoznim sredstvom, nego koristi prometnice i sredstva drugih prometnih grana,

4. lokacijski problemi i smještaj velikog broja jedinica poštanske mreže na području cijele zemlje vezano s obvezom dostupnosti,

5. radnje i postupci u poštanskim uredima i poštanskim središtima angažiraju voditelje djelatnika i sredstava nego „čisti“ transport,

6. tipizacija i normizacija pošiljaka i opreme prema zahtjevima automatizacije,

7. funkcioniranje poštanskog prometa je od posebnog državnog interesa,
8. čvrste sprege i obveze glede obavljanja međunarodnog poštanskog prometa (jedinstvo poštanskog teritorija).“ (Bošnjak,1998., 3.– 4.)

2.1. Hrvatska pošta

Sabor Republike Hrvatske 1990. godine osniva javno poduzeće Hrvatske pošte i telekomunikacija. Njegova osnovna djelatnost je obavljanje poštanskog i telekomunikacijskog prometa. Godine 1992. Postala je članica Svjetske poštanske unije, a 1993. godine osniva PostEurop [1]zajedno sa 26 europskih zemalja. HP se razdvojio na HP-Hrvatska pošta i HT-Hrvatske telekomunikacije d.d. 1999. godine.

Hrvatska pošta je dioničko društvo u vlasništvu Republike Hrvatske. Nacionalni je poštanski operator u državi, te ima vodeću poziciju na tržištu poštanskih usluga u zemlji, što znači da mora osigurati univerzalnu poštansku uslugu svim korisnicima Republike Hrvatske na cijelom njezinom teritoriju. Osim univerzalnih usluga, tu su i zamjenske i ostale usluge, financijske usluge, usluge prodaje robe i ostale usluge. (Tabak, 2003. 35.)

[1] europska neprofitna udruga nacionalnih poštanskih operatora

Slika 2: Zgrada Hrvatske pošte u Rijeci



Izvor: https://www.mojarijeka.hr/repository/images/ (27.06.2018.)

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) osnovana je za tržišno natjecanje i stabilan rast davatelja poštanskih usluga. HAKOM je samostalna, neovisna i neprofitna pravna osoba s javnim ovlastima. HAKOM-om upravlja Vijeće koje čini pet članova, uključujući i predsjednika i zamjenika predsjednika HAKOM-a.
„S ciljem djelotvornog reguliranja tržišta poštanskih usluga, HAKOM kao javne ovlasti obavlja sljedeće poslove:

1. donošenje provedbenih propisa temeljem Zakona o poštanskim uslugama
2. donošenje i ukidanje odluke o određivanju davatelja univerzalne usluge i obavljanju zamjenskih poštanskih usluga,
3. donošenje odluke o načinu računovodstvenog razdvajanja za davatelja univerzalne usluge,
4. donošenje odluke u vezi s pristupom mreži,
5. nadzor i regulacija cijena univerzalne usluge, posebnih cijena te općih uvjeta davatelja univerzalne poštanske usluge,
6. zaštita prava korisnika poštanskih usluga te rješavanje sporova između korisnika i davatelja poštanskih usluga,

7. inspekcijski nadzor nad primjenom Zakona o poštanskim uslugama i propisa
8. donesenih na temelju toga Zakona, vođenje i redovito obnavljanje baza podataka i drugih podataka iz područja poštanskih usluga,
9. praćenje i analiza stanja i razvoja tržišta poštanskih usluga te poduzimanje potrebnih mjera za osiguranje ravnopravnoga i djelotvornoga tržišnog natjecanja na tržištu poštanskih usluga,
10. redovito objavljivanje podataka, obavijesti i dokumenata iz područja poštanskih usluga, a osobito pokazatelja razvoja tržišta,
11. sudjelovanje u izradi prijedloga strategija, studija, smjernica, programa i provedbenih planova koje donosi Vlada Republike Hrvatske,
12. međunarodna suradnja u području poštanskih usluga te sudjelovanje u radu upravnih i radnih tijela nadležnih europskih i međunarodnih organizacija i institucija u području poštanskih usluga".

(https://www.hakom.hr/default.aspx?id=177 19.08.2018.)

2.2. Povijest poštanskog prometa

Još u starom vijeku javljala se potreba za organiziranim prijenosom poruka, a najviše zbog vladanja i sigurnosti države. Prema povijesnim izvorima, u Egiptu oko 2000. godine prije Krista pojavljuju se prvi oblici organizirane poštanske službe. Glasnička službu činili su pješaci i glasnici na konjima i devama. Nakon šest sati hodanja ili jahanja postojala su stajališta na kojima su se smjenjivali glasnici. Također, na tim stajalištima, vođene su knjige u kojima su se nalazili podaci o pošiljkama i vremenu dolaska.

Ozbiljniji razvoj poštanske službe počeo je u Rimskom Carstvu. Prijenos poruka se odvijao danonoćno. Izgrađeni su vrlo dobri putovi od središta do udaljenijih provincija. Oni su pridonijeli urednom odvijanju poštanske službe. Takva prometno poštanska služba nazvana je „*Cursus Publicus*", a bila je regulirana raznim propisima o obavljanju službe, rasporedu vožnje, trajanju putovanja, tajnosti podataka i sl.

Kasnije, kada se obrt i zanat počeo sve više razvijati, javlja se sve veća potreba za komuniciranjem. Pojavljuju se organizirane poštanske službe koji su usput obavljanje i

prijenos pošte. Najpoznatije pošte tog razdoblja bile su: mesarske, trgovačke, samostanske, sveučilišne i sl. U to vrijeme poštu su mogli koristiti samo uži krug povlaštenog društva zbog neimaštine. Nakon velikih geografskih i znanstvenih otkrića započinje novo razdoblje razvoja glasničkih službi u srednjem vijeku. Ovo razdoblje označila je obitelj Thurn i Taxis koja je obavljala poštanski promet od početka 16. pa do polovine 19.stoljeća. Prvu koncesiju je dobila od Njemačke, a nakon toga od Nizozemske, Španjolske, Francuske i Italije. Glasnici i kuriri Taxisovih pošta mogli su kazniti svakoga tko obavlja prijenos pisama, tereta ili ljudi jer je obitelj Taksis dobila pravo na organiziranje poštanskog prometa.

Sličan položaj u Austriji imala je obitelj Paar. Ona je 1624. godine dobila pravo za organiziranje poštanskog prometa na području dijela Hrvatske, Slovenije i Vojvodine. Također je imala koncesiju za područje Ugarske, Češke i jednog dijela Austrije. Pored vlastite organizacije javnoga poštanskog prometa, obitelj Paar mogla je izdavati koncesije i drugim osobama za otvaranje pošte. To je kasnije uvjetovalo stvaranje tzv. ugovornih pošta kod kojih pravo obavljanja poštanske službe u pojedinim mjestima imaju privatne osobe.

Početkom 18. Stoljeća pojedine države otkupljuju koncesije od privatnike te se počinju razvijati državne poštanske službe. Koncesionari su počeli stjecati velika bogatstva obavljanjem poštanskih usluga što se protivilo fiskalnoj politici državi koja je ugovorila koncesiju. Godine 1722. Austrijski car otkupljuje poštanske koncesije od obitelji Thurn-Taxis i Paar. Država postaje nositelj organizacije javnog poštanskog prometa. Doneseni su i prvi zakoni o pošti, u Austriji 1837., Švicarskoj 1849., Mađarskoj 1851., itd. U početku 19. stoljeća u gotovo svim zemljama napušteni su svi oblici koncesija i poštanska služba se organizira kao jedinstvena javna (državna) služba monopolističkog tipa.

Tijekom 19.stoljeća organiziraju se tzv. Konzularne pošte pri diplomatskim ispostavama, izvan teritorija vlastite države. Klasični oblik poštanskog sustava u većini zemalja u osnovi odražava shvaćanje pošle kao posebne institucije (pod državnom upravom ili kontrolom) čija je temeljna zadaća omogućiti svakoj osobi da pod određenim uvjetima pošalje pismovnu ili paketnu pošiljku na bilo koju adresu u zemlji ili inozemstvu. (http://www.filatelija.net/povijesnirazvojposte.html, 08.09.2018.)

Zastupnik u Britanskom parlamentu, Rowland Hill, uočio je razne nedostatke dotadašnje poštanske službe. To se najviše odnosilo na visoke cijene i slabu povezanost. Visina poštarine ovisila je o vrsti pošiljke i udaljenosti do koje je treba prenijeti. Godine 1837. Napisao je i objavio brošuru „Poštanska reforma, njena uloga i značaj“ u kojoj je predložio brži, redovitiji i učestaliji prijenos pošiljaka na cijelo području, ukidanje plaćanja poštarine koja se određivala temeljem udaljenosti do odredišne pošte i naplata prema stopama težine pošiljke. Rowland Hill također je uveo i jedinstvenu cijenu u cijeloj zemlji u visini od jednog penija za prijenos običnog pisma bez obzira na udaljenost odredišta. Poštarinu je plaćao pošiljatelj uporabom poštanske marke odgovarajuće vrijednosti, a ukoliko je pošiljka bila nefrankirana primatelj bi plaćao udvostručeni iznos. Godine 1840. Pojavila se prva poštanska marka u Londonu s likom kraljice Viktorije.

Reforma Rowlanda Hilla potaknula je vrtoglavi razvoj poštanskog prometa te su nacionalne granice postale prepreka u funkcioniranju međunarodnog poštanskog prometa. Problem je bio poslati pismo u drugu zemlju zbog carinskih propisa, raznih pravnih problema, financijskih problema. Tako je 1850. godine osnovana Europska poštanska udruga koju su sačinjavale zemlje Austro-Ugarske i Njemačke konfederacije. U njihovoj je organizaciji, trinaest godina poslije, zabilježena i prva poštanska konferencija kojoj su nazočne bile samo zemlje Europe i Amerika. Na toj prvoj zajedničkoj konferenciji bile su dogovorene osnove međunarodnog poštanskog prometa i pripremljeni materijali za osnivanje Svjetske poštanske udruge. No tek je na drugom kongresu udruga dobila svjetsku dimenziju jer su, osim Europe i Amerike, bili nazočni pojedini predstavnici zemalja iz Afrike, Južne Amerike, Azije. Na tom je Kongresu u Parizu Udruga promijenila ime u Univon postale universelle (UPU), odnosno Svjetsku poštansku udrugu (SPU), te je dogovoren i potpisan temeljni dokument na kojemu se temelji međunarodni poštanski promet, odnosno Svjetska poštanska konvencija (SPK).

Svaka zemlja članica je morala poštivati minimalne uvjete da bi pristupila udruzi. Tri temeljna principa su: jedinstvo teritorija, jedinstvo poštarine i sloboda tranzita. Osim toga dogovorili su prijenos jedinstvenih pošiljaka pisama, dopisnica, knjiga, novina i časopisa, te ostalih tiskanih stvari kao i jedinstvene stope masa i točno utvrđeni način razdiobe naplaćenih poštarina.

U Hrvatskoj su prolazile dvije glavne prometnice: Cursus Publicusa, Via Dalmatia uz obalni pojas i Via Panonia kroz kontinentalni dio zemlje. Prometnice Curcus publicusa su se zadržale dosta dugo u funkciji poštanskog prometa, prema nekim dokazima sve do 19. stoljeća. Nakon tog perioda postoje neke naznake da je na našem teritoriju poštu uglavnom prenosila crkva, o čemu ima malo zapisa, odnosno dostupne literature. Prva bolje opisana kurirska služba na području Republike Hrvatske bila je ona Dubrovačke republike. Dubrovački kuriri nisu nikad imali točno propisana pravila službe. Cijene su bile okvirno unaprijed određene i prema raspoloživim izvorima vrlo visoke. Služba se ukida 1804. godine kada Senat odobrava Austrijskoj pošti da prenosi pošiljke na njenom teritoriji. Početkom listopada 1990. Godine Sabor RH osniva javno poduzeće Hrvatske pošte i telekomunikacije (HPT) čija je osnovna djelatnost obavljanje poštanskog i telekomunikacijskog prometa. Hrvatska postaje od 1992. članica Svjetske poštanske udruge, a 1993., zajedno sa 26 europskih zemalja, osniva Posteurop – europsku neprofitnu udrugu nacionalnih poštanskih operatera koja za svoj cilj ima kooperaciju sveeuropskih poštanskih uprava radi ostvarivanja zajedničkih interesa u području poštanskih prometa. Zadnja povijesna promjena dogodila se 1. siječnja 1999. kada se HPT, sukladno Zakonu, razdvojio na HP – Hrvatsku poštu d.d. i HT- Hrvatske telekomunikacije d.d. (https://www.prometna-zona.com/postanski-promet/ , 08.09.2018.)

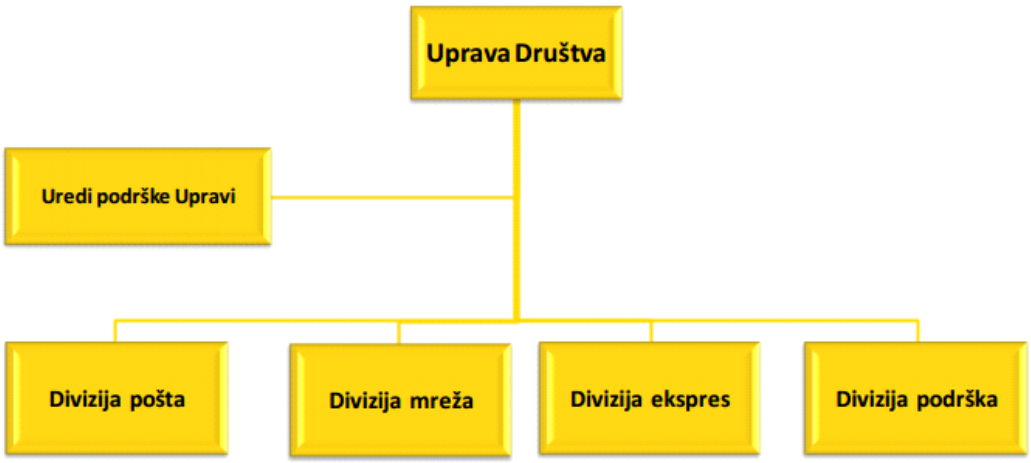
2.3. Organizacija pošte

Organizacijsko ustrojstvo poštanske mreže i njezina tehničko-tehnološka razina znatno se razlikuju od zemlje do zemlje iako je riječ o bitno sličnom tehnološkom procesu. Postoje različiti pristupi i načini raščlambe jedinica poštanske mreže. U nekim poštanskim upravama definirane su samo tri klase jedinica poštanske mreže, dok druge imaju i dvadeset klasa. „Sustav normativa za određivanje klasa i značenja pošte uključuje sljedeće kriterije kategorizacije:

1. obujam usluga u ponudi (sve ili ograničene usluge),
2. radno vrijeme obavljanja usluga,
3. nadzorne funkcije, administriranje, obračun,
4. broj djelatnika u pošti (1 do 2500 i više),
5. veličina pripadajućeg područja i dr. „ (Bošnjak,1998., 28.)

Divizija pošta najveći je organizacijski segment Hrvatske pošte i obavlja poslove iz dijela osnovne djelatnosti tvrtke, kao što su prijevoz, usmjeravanje i dostava pošiljaka u unutarnjem i međunarodnom prometu te prodaja poštanskih usluga. U sljedećoj slici prikazan je struktura Hrvatske pošte.

Slika 3.: Upravljačka struktura Hrvatske pošte



Izvor: „Godišnji izvještaj o poslovanju za 2014. Godinu“, Hrvatska pošta

3. PROIZVODI I USLUGE HRVATSKE POŠTE

Osnovne aktivnosti poštanske usluge čine prijam, sortiranje, prijenos i uručenje poštanskih pošiljaka. Na tim aktivnostima se temelje tradicionalni lanac vrijednosti poštanskih usluga. Javni operatori održavaju nacionalnu poštansku mrežu za prijam i uručenje pošiljaka poslovnih i fizičkih korisnika s određenom frekvencijom prijama i uručenja.
„Javna poštanska mreža se sastoji od poštanskih ureda, poštanskih središta i objekata, poštanskih kovčežića, opreme, prijevoznih i drugih sredstva javnog operatora, koji su međusobno povezani u cjelinu radi pružanja univerzalnih poštanskih usluga. Tradicionalna javna poštanska mreža je do sada kombinirala aktivnosti poštanskog šaltera (poštanske i financijske usluge individualnim korisnicima) i stražnjeg ureda (sortiranje i uručenje pošiljaka).“ (http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija-posta_08-13.pdf 30.06.2018.)

Hrvatska pošta je tvrtka koja i privatnim i poslovnim korisnicima nudi širok spektar usluga. Osim temeljnog poslovanja, kojeg čini pružanje raznovrsnih poštanskih i financijskih usluga, Hrvatska pošta sve se više okreće razvoju inovativnih usluga i otvaranju novih tržišnih segmenata. Tu se prije svega misli na razvoj segmenta digitalnih usluga, u koji je Hrvatska pošta zakoračila uvođenjem evotv-a te ga je nastavila razvijati ponudom novih digitalnih usluga, primjerice, ePošte i mPošte**,** svoje internetske trgovine Žuti klik ili usluga u suradnji s državnim i javnim institucijama, primjerice, s HZMO-om. S druge strane, u skladu s trendovima na tržištu Hrvatska pošta razvija logističke usluge u čemu veliku ulogu ima završetak gradnje novog sortirnog centra Hrvatske pošte. (https://www.posta.hr/cime-se-bavimo/6502 10.07.2018.)

4. FINANCIJSKE USLUGE U POŠTI

U Hrvatskoj pošti mogu se:

1. otvoriti računi,
2. ugovoriti štednju,
3. predati zahtjeve za otvaranjem kartica,
4. ugovoriti različite vrste osiguranja preko Croatia osiguranje i obaviti još brojne druge financijske poslove. Hrvatska pošta je otvorila „financijske kutke" za svoje klijente u 155 odabrana poštanska ureda. U njima se može obaviti prodajni razgovor i financijsko savjetovanje u kojima se pružaju bankarske i financijske usluge.

U 2016. godini zaustavljen je pad prihoda od usluga platnog prometa te je ostvaren blagi porast od 1%. Prihod od usluga isplata u platnom prometu i dalje bilježi pad (10%), dok je kod usluga uplata u platnom prometu promijenjen višegodišnji trend pada i ostvaren porast prihoda od 1,8%. Nastavljena je suradnja s Hrvatskom poštanskom bankom na zajedničkoj ponudi bankarskih proizvoda i usluga za građane te je u protekloj godini korisnicima ponuđena usluga kreditnog poslovanja u poštanskim uredima u kojima postoje kutci za financijske i telekomunikacijske usluge (131 poštanski ured). Korisnici se u ovim uredima informiraju o uvjetima kreditiranja i kreditnim proizvodima Hrvatske poštanske banke te se prikuplja i obrađuje dokumentacija u vezi s podnesenim kreditnim zahtjevima. U 2017. godini nastavit će se s povećanjem broja poštanskim uredima u kojima će se nuditi kompleksnije financijske usluge .(http://www.zse.hr/userdocsimages/financ/HP-fin2016-1Y-REV-K-HR.pdf 10.07.2018.)

4.1. Plaćanje računa u Pošti

Budući da Hrvatska pošta pokriva mrežu poštanskih ureda po cijelom teritoriju Republike Hrvatske, ona je najveći pružatelj usluga novčanog poslovanja. Omogućuje plaćanje svih računa u bilo kojem poštanskom uredu. Korisnicima je omogućeno jednostavno i brzo plaćanje svih računa. Budući da Hrvatska pošta poslove platnog prometa obavlja u ime

i za račun Hrvatske poštanske banke u poslovanju koristi cjenik te banke (1,83% od iznosa uplate), s time da je najmanji iznos naknade 5 kuna, a najveći 80 kuna.

4.2. Western Union

Western Union je najveća svjetska tvrtka za organizaciju prijenosa, tj. transfera novca. Omogućuje prijenos novca između 200 država na više od 33000 lokacija diljem svijeta uz jedinstvenu računalnu mrežu i pet vlastitih satelita u orbiti. Godišnje obavi više od 100 milijuna prijenosa novca svojom mrežom. Prijenos novca se obavlja na zahtjev korisnika, bilo primatelja ili pošiljatelja putem ovlaštenih agenata Western Uniona pomoću posebnih unificiranih formulara –WU uputnice. Najveći iznos uplate za uputnicu u unutarnjem i međunarodnom prometu je 25.000 kuna**.** Novac poslan Western Unionom može se preuzeti u samo nekoliko minuta nakon slanja. (Stručno informativno glasilo Hrvatske pošte d.d., 2008., 34)

Tablica 1: Iznosi naknada za Hrvatsku, Bosnu i Hercegovinu, Srbiju, Makedoniju, Crnu Goru i Kosovo.

Vrijednost u kunama	Naknada
0,00 - 500,00	50,00
500,01 - 1.000,00	75,00
1.000,01 - 2.000,00	115,00
2.000,01 - 3.500,00	150,00
3.500,01 - 5.000,00	200,00
5.000,01 - 6.400,00	305,00
6.400,01 - 9.600,00	355,00
9.600,01 - 11.200,00	405,00
11.200,01 - 12.800,00	600,00
12.800,01 - 16.000,00	730,00
16.000,01 - 19.000,00	845,00
19.000,01 - 22.000,00	965,00
22.000,01 - 25.000,00	1.085,00

Izvor: https://www.posta.hr/western-union-6343/6343 (18.08.2018.)

Tablica 2: Iznosi naknada za ostale države svijeta

Vrijednost u kunama	Naknada
0,00 - 650,00	100,00
650,01 - 1.300,00	145,00
1.300,01 - 2.000,00	190,00
2.000,01 - 2.500,00	215,00
2.500,01 - 3.200,00	270,00
3.200,01 - 4.800,00	300,00
4.800,01 - 6.400,00	340,00
6.400,01 - 9.600,00	505,00
9.600,01 - 11.200,00	535,00
11.200,01 - 12.800,00	600,00
12.800,01 - 16.000,00	730,00
16.000,01 - 19.000,00	845,00
19.000,01 - 22.000,00	965,00
22.000,01 - 25.000,00	1.085,00

Izvor: https://www.posta.hr/western-union-6343/6343 (18.06.2018.)

5. TELEKOMUNIKACIJSKE USLUGE U HP

Hrvatska pošta nudi uslugu EVotv-a koji predstavlja novu generaciju digitalne televizije i ePošte koja predstavlja usluge elektroničkog poštanskog kovčežića.

5.1. Evotv i epošta

Evotv - emitiranje TV programa standardne i HD kvalitete putem digitalnog DVB-T2 zemaljskog televizijskog signala (s MPEG-4 platformom). Usluga emitiranja ne ovisi o telefonskoj liniji ili internetskom priključku. Evotv ima bolju pokrivenost Hrvatske od ijedne druge usluge. Hrvatska se time našla među prvih deset zemalja Europe u kojima je uveden DVB-T2 standard, a Evotv jedna je od prvih PAY TV usluga u svijetu koja se temelji na tom standardu. Usluga se može instalirati tako da se prijamnik spoji na televizor i postojeću antenu. Prijamnici se mogu kupiti u poštanskim uredima, narudžbom preko poštara ili na www.evotv.hr. Korisnici biraju između sedam buketa, žanrovskih programskih paketa, a plaća se samo ono što se i gleda. Također, nema ni ugovorne obveze u smislu obveznoga minimalnog trajanja ugovora

Hrvatska pošta nudi mogućnost elektroničkog primanja i slanja pisma i dokumenata, plačanje računa kreditnim i debitnim karticama svih banaka. Platnim karticama Master Card, Diners i Maestro Cirrus svih banaka, mogu se platiti režijski računi pravnih osoba u svojem eBoxu. Naknada iznos 2 kn po računu neovisno o njegovom iznosu. . Korisnici servisa ePošta mogu međusobno razmjenjivati poruke i pisma, mogu se slati drugom korisniku kuvertirati i dostaviti na bilo koju adresu u svijetu. Zahtjev se predaje u poštanskom uredu ili poštaru.

(https://www.posta.hr/cime-se-bavimo/6502 10.07.2018.)

Slika 4: Prikaz loga EVOTV-a



(Izvor: https://www.evotv.hr/ 01.09.2018.)

5.2. Sklapanje IT / telekom ugovora

Hrvatska pošta omogućava uslugu posredovanja u sklapanju ugovora ili slanja zahtjeva za IT i telekom usluga. Korisnici se mogu informirati o uslugama, te ispuniti zahtjeve i ugovore iz svih krajeva Hrvatske u poštanskim uredima.

6. UGOVORNE USLUGE

U poštanskim uredima, Hrvatska pošta i njezini ugovorni partneri omogućuju ugovaranje raznovrsnih usluga usluga i dogovaranje polica osiguranja doma, vozila, dodatnog zdravstvenog osiguranja ili osiguranja života. Također može se ugovoriti i štambena štednja u Stambenoj štedionici Hrvatske poštanske banke ili kupiti/prodati udjele u investicijskom fondu HPB-a.

6.1. Stambena štednja i krediti HPB-a

Hrvatska pošta i HPB Stambena štedionica nude : stambenu štednju i stambene kredite HPB-a. Informiranje i savjetovanje o štednji i stambenim kreditima mogu se zatražiti u poštanskim uredima.

6.2. Ugovaranje polica osiguranja

U poštanskim uredima mogu se ugovoriti police životnog osiguranja.

1. Polica Basic osigurava korisnika za slučaj smrti i doživljenja,
2. polica Exclusive osigurava vas za slučaj smrti i doživljenja uz jednokratnu uplatu premije,
3. polica Premium obuhvaća i dodatno osiguranje u slučaju smrti zbog kakve nesreće.

Nakon isteka polica, korisnik može raspolagati osiguranom svotom za doživljenje s kojom može ugovoriti novo osiguranje života, doživotnu rentu, stipendijsku rentu ili štedno osiguranje djece. Štedno osiguranje za djecu u dobi od 30 dana do 9. godine života može se ugovoriti na rok od 10 do 20 godina. Također postoji i dopunsko osiguranje djece od posljedice nesretnog slučaja. Polica “Krug života” pruža osiguranje i isplatu osigurane svote za slučaj smrti korisnika. Policom je obuhvaćena usluga pokopa po povoljnijim uvjetima od tržišnih .

6.2.1.Osiguranje nekretnine

U ponudi Hrvatske pošte mogu se osigurati obiteljski dom i druge vrijedne nekretnine.

1. Osiguranje kućanstva i dodatna osiguranja kućanstva

Polica osiguranja kućanstva obuhvaća svu imovinu u kući ili stanu koja služi za uređenje stana te za osobnu uporabu i potrošnju. Uz osnovno osiguranje, npr. požar i udar groma, eksplozija, oluja, tuča, poplave, odron zemljišta, provalne krađe i dr. možete ugovoriti i dodatna osiguranja prema svojim zahtjevima.

2. Osiguranje od požara

Osiguranjem od požara mogu se osigurati kuću, stan ili poslovni prostor, sve građevinske objekte i drugu nepokretnu imovinu. Osiguranjem su obuhvaćeni i rizici od udara groma, eksplozije, oluje, tuče itd.

3. Osiguranje turističkih apartmana

Policom osiguranja turističkih apartmana mogu se osigurati apartmani i gosti apartmana. Prema potrebi mogu se ugovori ti dodatna osiguranja.

6.2.2.Osiguranje vozila

U poštanskim uredima mogu se sklopiti sljedeće vrste polica za vozila:

1. Osiguranje od automobilske odgovornosti

Policom osiguranja od automobilske odgovornosti štite se od financijske odgovornosti za imovinske i neimovinske štete trećim osobama prouzročene svojim motornim vozilom. Premiju osiguranja mogu se platiti u ratama.

2. Kasko-osiguranje

Policom kasko-osiguranja pokriva se naknada imovinske štete na svojem vozilu i u slučaju kada je korisnik krivac za neželjeni događaj. Mogu se ugovoriti puni kasko (pokriva sve

rizike), minikasko (pokriva rizike na koje se ne može utjecati, npr. krađa, tuča, oluja, požar…), fleksi kasko (mogućnost odabira jednog rizika ili više grupa rizika) te djelomični kasko (pokriveni su samo određeni rizici). Premiju osiguranja može se platiti u ratama.

6.2.3. Životno i zdravstveno osiguranje

U poštanskim uredima mogu se sklopiti sljedeće vrste polica zdravstvenog i životnog osiguranja:

1. Osiguranje od nezgode

Polica osiguranja osoba od posljedica nesretnog slučaja obuhvaća rizike smrti zbog nezgode, trajne invalidnosti, smrti zbog prometne nezgode i iznenadne smrti zbog bolesti. Policom se mogu osigurati osobe od 18. do 75. godine života. Polica se ugovara na rok od jedne godine s mogućnošću produženja svake godine.

2. Putno zdravstveno osiguranje

Putno zdravstveno osiguranje je polica koja se ugovara za putovanje u inozemstvo. Sklopljenom policom pokrivaju se troškovi nužnog liječničkog tretmana, uključujući i kućni posjet te troškove propisanih lijekova, različite troškove spašavanja, prijevoz unesrećenog helikopterom te prijevoz bolesnika do bolnice ili iz bolnice u Hrvatsku.

3. Dopunsko zdravstveno osiguranje

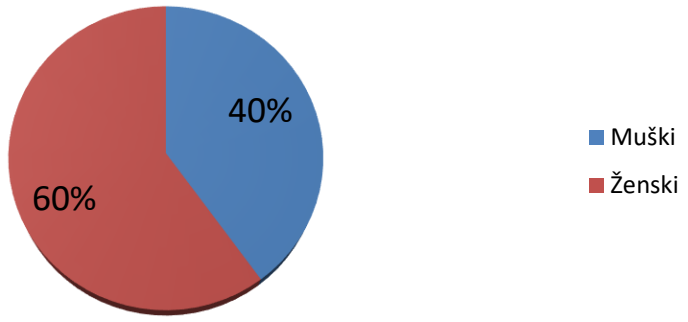
Dopunskim zdravstvenim osiguranjem dobiva se neograničena svotu pokrića troškova svih vrsta doplata u obveznom zdravstvenom osiguranju: u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, za specijalističke preglede, dijagnostiku, fizikalnu terapiju, stomatološke usluge, troškove bolničkog liječenja, troškove izdavanja lijeka u ljekarnama, sudjelovanje osiguranika u troškovima zdravstvene zaštite kod odabranog liječnika primarne zdravstvene zaštite. Polica pokriva i doplatu za lijekove s dopunske B-liste lijekova ako je ugovorena. (https://www.posta.hr/cime-se-bavimo/6502 10.07.2018.)

7. ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGA U HRVATSKIM POŠTAMA

Kako bi se ispitalo zadovoljstvo korisnika usluga Hrvatske pošte provedena je anketa koja se provodila na društvenim mrežama. Ispunilo ju je osamdeset ljudi. Korisnici su odgovorili na dvadeset šest pitanja. Prvih tri se odnose na spol, dob i obrazovanje korisnika, a ostalih dvadeset tri odnose se na zadovoljstvo korisnika usluga Hrvatske pošte. Iz prikazanih rezultata ankete može se vidjeti da su korisnici koji su ispunjavali anketu različite dobi, spola i stupnja obrazovanja.

7. 1. Rezultati i analiza ankete

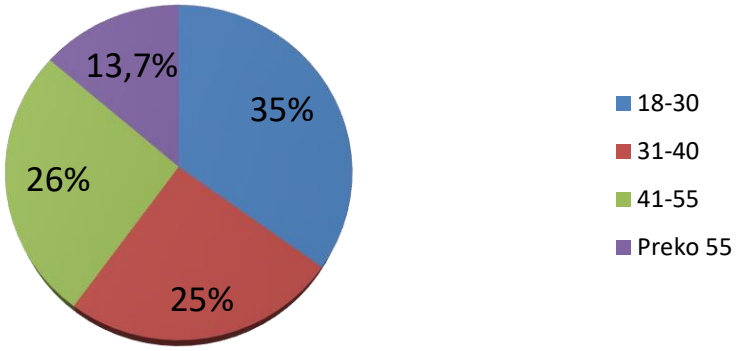
Grafikon 1.: Spol ispitanika



Izvor: Obrada autora, 2018.

Od 80 korisnika koji su ispunjavali anketu, 32 su muškarci i 48 žena.

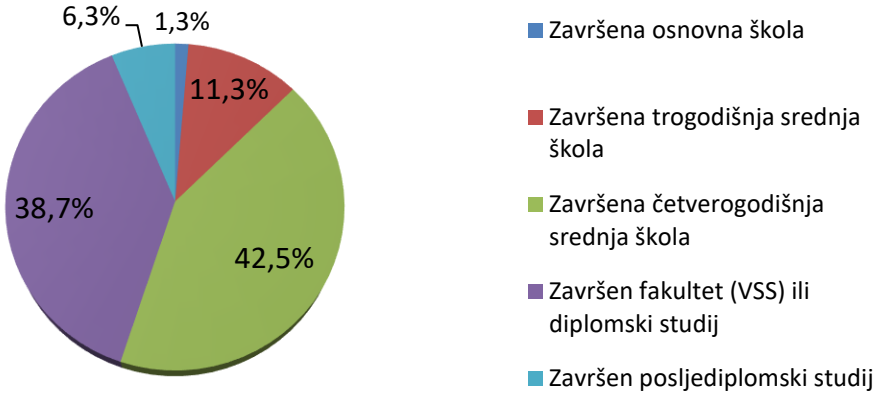
Grafikon 2.: Dob ispitanika



Izvor: Obrada autora, 2018.

Od 80 ispitanih korisnika najviše je u dobi od 18 do 30 godina. Podjednako je korisnika između 31 i 40 i 41 i 55 godina, a najmanji postotak je korisnika preko 55 godina.

Grafikon 3.: Stupanj obrazovanja

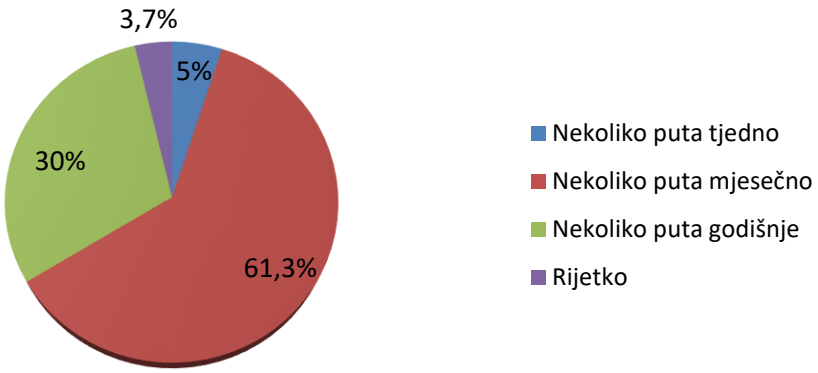


Izvor: Obrada autora, 2018.

Od 80 korisnika koji su ispunjavali anketu najviše je korisnika sa završenom četverogodišnjom srednjom školom, nešto manji postotak je korisnika sa završenim fakultetom ili diplomskim studijem. Sa završenom trogodišnjom srednjom školom ima 11,3

% korisnika, završen posljediplomski studij ima 6,3%, a najmanje je korisnika sa završenom osnovnom školom sa 1,3%.

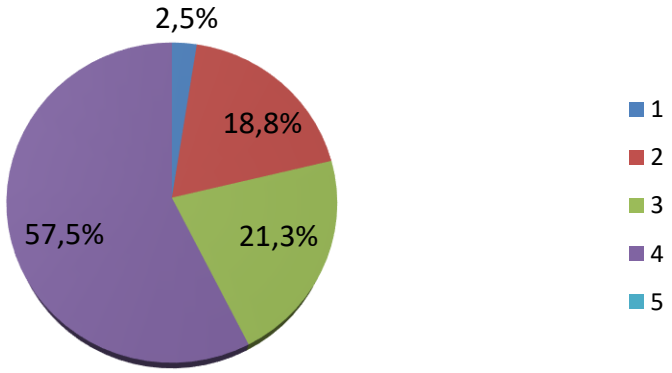
Grafikon 4.: Dolasci u Hrvatsku poštu



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje: „Koliko često dolazite u Hrvatsku poštu?" više od 60% korisnika je odgovorilo da dolazi nekoliko puta mjesečno, 30% korisnika je odgovorilo da dolazi nekoliko puta godišnje, 4% više puta tjedno i 3% rijetko. Može se zaključiti da najviše korisnika posjećuje poštu nekoliko puta mjesečno.

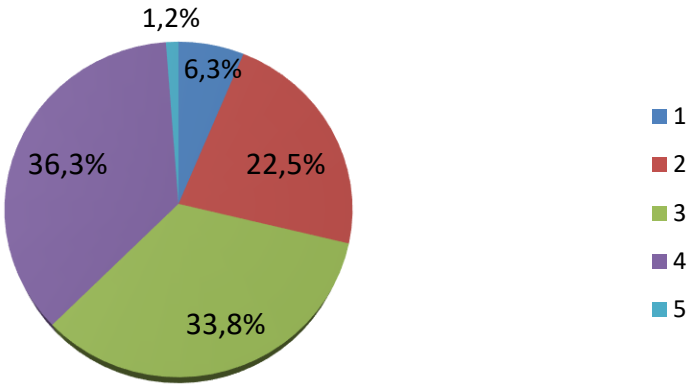
Grafikon 5.: Ocjena Hrvatske pošte



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje : „Kako bi ocijenili usluge u Hrvatskoj pošti?“ preko 57% korisnika dalo je ocjenu vrlo dobar (4), ocjenu dobar (3) dalo je 21%, ocjenu dovoljan (2) 15 %, a ocjenu nedovoljan (1) dao je samo 1 korisnik. Niti jedan korisnik nije dao ocjenu odličan (5). Prosječna ocjena usluge bila bi 3,3 odnosno dobar.

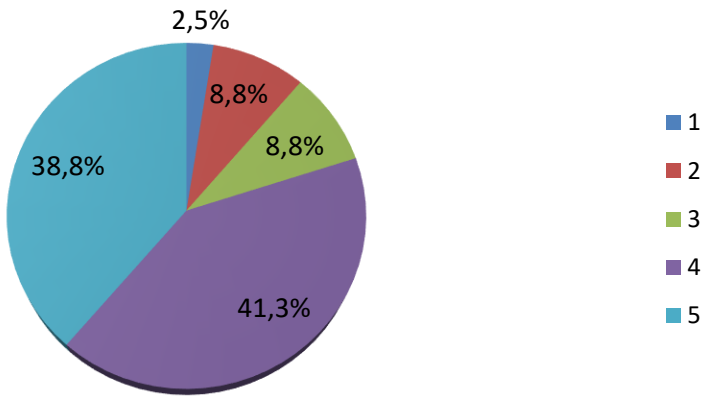
Grafikon 6.: Ocjena za vrijeme čekanja u Hrvatskoj pošti



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Koju bi ocjenu dali za vrijeme čekanja u Hrvatskoj pošti?“ nedovoljnom (1) ocjenom je ocjenjeno od strane 6 % korisnika, ocjenu dovoljan (2) dalo je 22 %, ocjenu dobar (3) 33%, vrlo dobar (4) ocijenilo je 36%, a ocjenu odličan (5) dao je samo 1 korisnik. Prosječna ocjena bila bi 3.0 (dobar), iz čega se može zaključiti da korisnici nisu u potpunosti zadovoljni vremenom čekanja da bi došli na red.

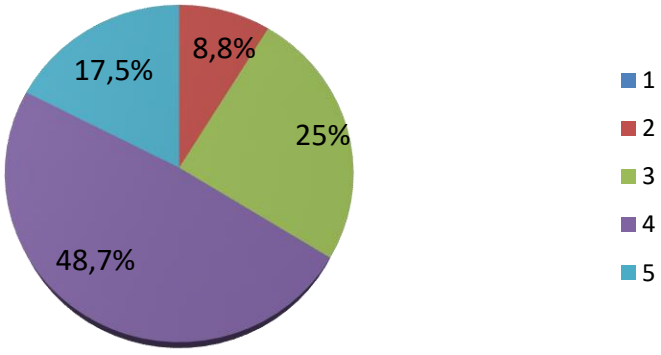
Grafikon 7.: Ocjena dostupnosti poštanskog ureda



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Kako bi ocijenili dostupnost poštanskog ureda?“ samo 2,5% korisnika je dalo ocjenu nedovoljan (1), ocjenu dovoljan (2) dalo je 8% korisnika. Najviše korisnika se odlučilo za ocjene dobar (3) i vrlo dobar (4) sa preko 38% za ocjenu dobar (3) i preko 41% za ocjenu vrlo dobar (4). Odličan (5) dalo je 8% korisnika. Prosjek ocjene je 3,45 (dobar) iz čega se može zaključiti da su korisnici većinom zadovoljni dostupnošću poštanskih ureda.

Grafikon 8.: Ocjena radnog vremena Hrvatske pošte

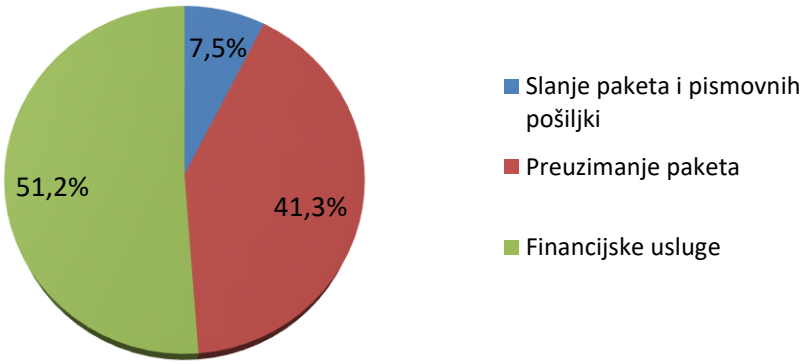


Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Kako bi ocjenili radno vrijeme pošte u koju najčešće idete?“ niti jedan korisnik nije dao ocjenu nedovoljan (1), 8% se odlučilo za ocjenu dovoljan (2), 25% korisnika je dalo ocjenu dobar (3). Najviše korisnika dalo je ocjenu vrlo dobar (4) sa 48%, a ocjenu odličan (5)

dalo je 17,5% korisnika. Prosjek ocjene je 3,75 (vrlo dobar) što pokazuje da su korisnici zadovoljni radnim vremenom poštanskog ureda koji najčešće posjećuju.

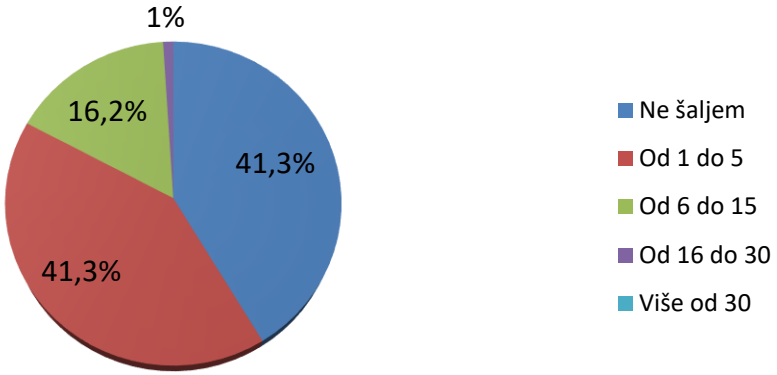
Grafikon 9.: Usluge koje najčešće obavljaju ispitani korisnici



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Koje usluge najčešće obavljate u Hrvatskoj pošti?“ preko 50% korisnika je odgovorilo da najčešće obavlja financijske usluge, 41% preuzima pakete ili pisma, a najmanje korisnika (7,5%) šalje pakete i pismovne pošiljke iz čega možemo zaključiti da korisnici u puno manjem % šalju pakete od % preuzimanja paketa ili pošiljki.

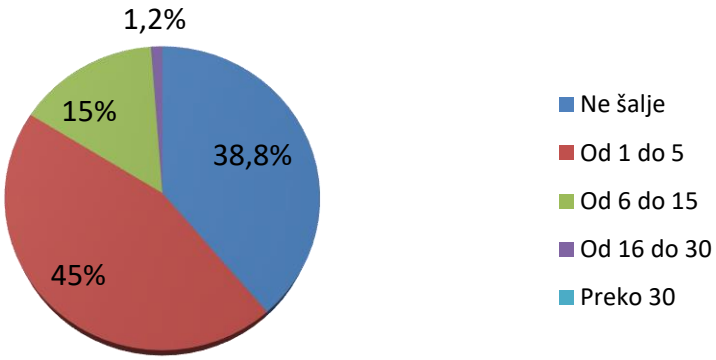
Grafikon 10.: Broj pismovnih pošiljki koje ispitani korisnici pošalju u godinu dana putem Hrvatske pošte



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Koliko pismovnih pošiljaka pošaljete u godinu dana putem Hrvatske pošte?“ preko 41% korisnika je odgovorilo da ne šalje pakete, 1-5 odgovorilo je 41%, 6-15 je 16 % korisnika, a samo 1 korisnik šalje između 16 i 30 paketa godišnje. Kao u prethodnom pitanju može se zaključiti kako većina korisnika ne šalje pakete ili šalje male količine paketa.

Grafikon 11.: Broj paketa koje ispitani korisnici pošalju putem Hrvatske pošte

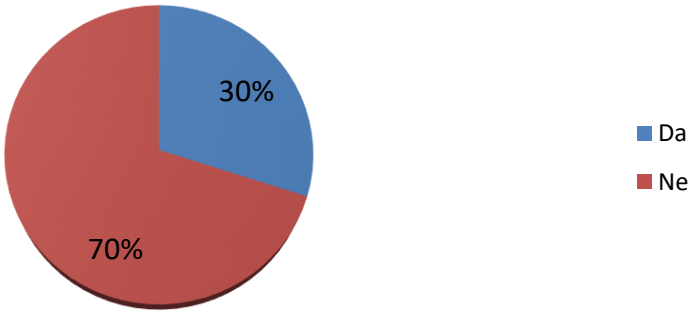


Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „ Koliko paketa pošaljete u godinu dana putem Hrvatske pošte?“ 45% korisnika odgovorilo je da šalje između 1 i 5 paketa, 38% ne šalje uopće, 6-15 paketa šalje 15%

korisnika, a 16-30 samo 1 korisnik. Iz ovoga se može zaključiti kako korisnici ne šalju često pakete u većim količinama.

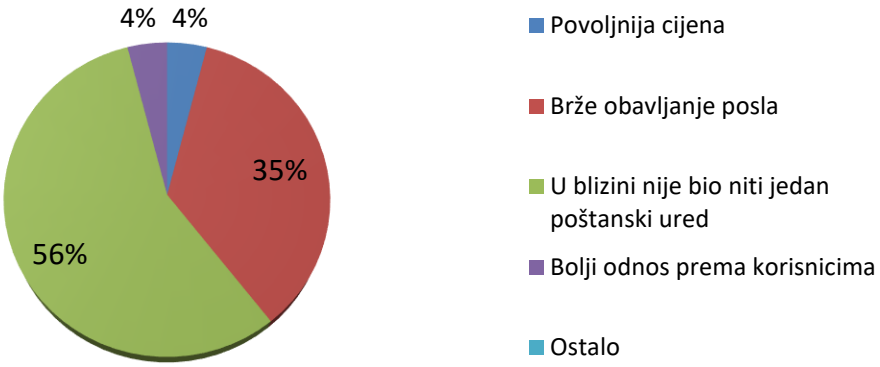
Grafikon 12.: Korištenje nekog drugog davatelja usluge,osim Hrvatske pošte, za slanje pismovnih pošiljaka i paketa



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Jeste li koristili nekog drugog davatelja usluge, osim pošte, za slanje pismovnih pošiljaka i paketa?“ 30% korisnika je koristilo, a 70% nije što pokazuje kako se korisnici još uvijek najčešće odlučuju za Hrvatsku poštu kako bi poslali nekakvu pošiljku ili paket.

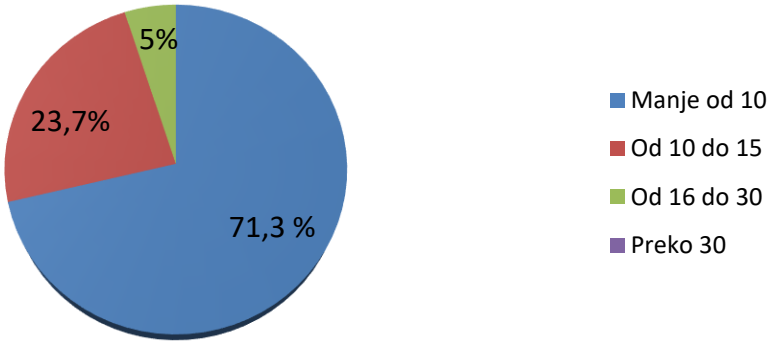
Grafikon 13.: Najznačajniji razlog korištenja nekog drugog pružatelja usluge slanja pismovnih pošiljki i paketa



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje koje se nadovezuje na prethodno „Ukoliko jeste navedite najznačajniji razlog.“ za povoljniju cijenu odlučilo se 4% korisnika, brže obavljanje usluge 36 %, u blizini nije bio niti jedan poštanski ured čak 56% korisnika i bolji odnos prema korisnicima 4%. Većina korisnika koja su koristila nekog drugog davatelja usluge za slanje pošiljaka ili paketa odlučila su se tu opciju jer nisu imali niti jedan poštanski ured u blizini da bi otišli u Hrvatsku poštu.

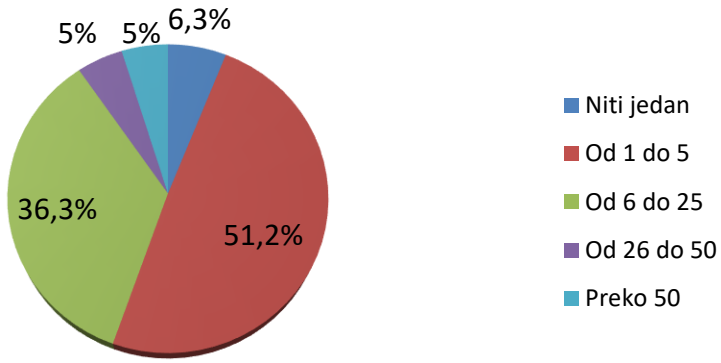
14. Broj pismovnih pošiljki koju ispitani korisnici prime u godinu dana



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „ Koliko pismovnih pošiljaka primite godišnje?“ manje od 10 primi preko 70% korisnika, 10-15 primi 23%, 16-30 samo 5% korisnika.

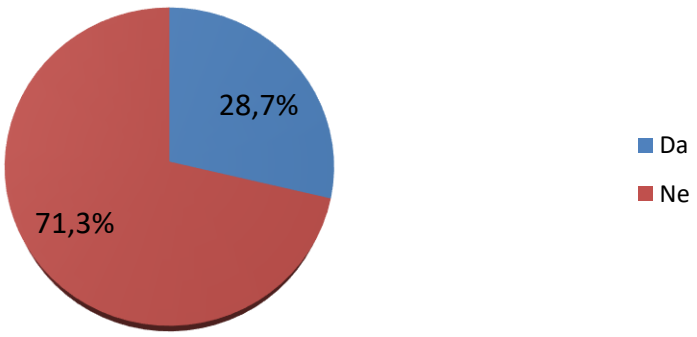
Grafikon 15.: Broj paketa koje ispitani korisnici prime u godinu dana



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Koliko paketa primite u jednoj godini?“ niti jedan ne primi 6% korisnika, 1-5 primi preko 50%, 6-25 preko 35% , 26-50 5%, a preko 50 paketa prima 1 korisnik.
Iz prethodna dva pitanja može se zaključiti kako korisnici češće primaju pakete od pismovnih pošiljaka.

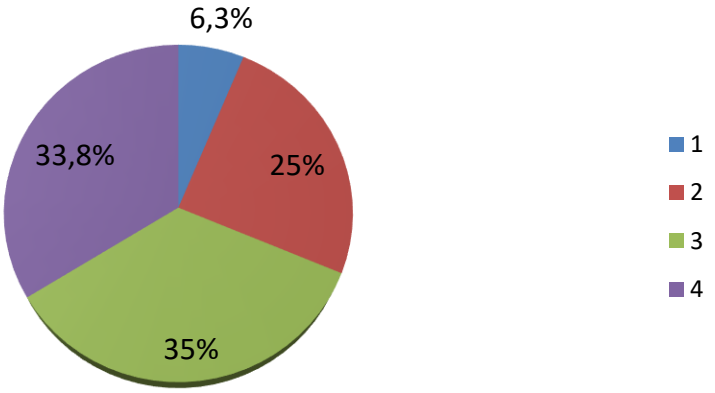
Grafikon 16.: Dostavljanje običnih paketa na kućnu adresu



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Da li Vam obični paketi budu dostavljeni na kućnu adresu?“ 71% korisnika odgovorilo je da im paketi ne budu dostavljeni nego da dobiju obavijest o preuzimanju, a više od 28% dobije paket na kućnu adresu.

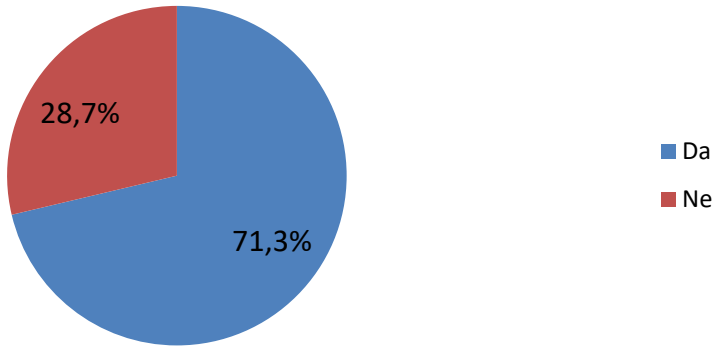
Grafikon 17.: Ocjena cjenika usluga Hrvatske pošte



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „ Molim ocijenite cjenik usluga Hrvatske pošte.“ ocjenu nedovoljan (1) dalo je 6% korisnika, ocjenu dovoljan (2) dalo je 25%, najviše korisnika se odlučilo za ocjenu dobar (3) sa 35%. Ocjenu vrlo dobar (4) dalo je 25%, niti jedan korisnik nije dao ocjenu odličan (5) što bi značilo da bi prosječno zadovoljstvo korisnika bilo ocjena 2,9 (dobar) .

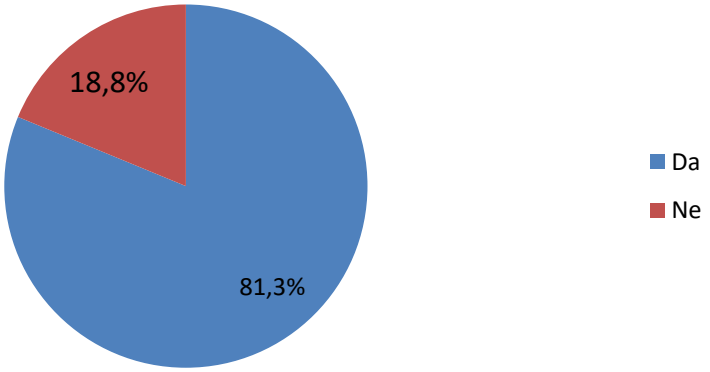
Grafikon 18.: Mišljenje o količini poštanskih ureda u gradu



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Smatrate li da bi se trebalo otvoriti više poštanskih ureda u gradu u kojemu živite?“ čak 71% korisnika je odgovorilo da na ovo pitanje, a preko 28% ne misli da je potrebno otvarati više poštanskih ureda.

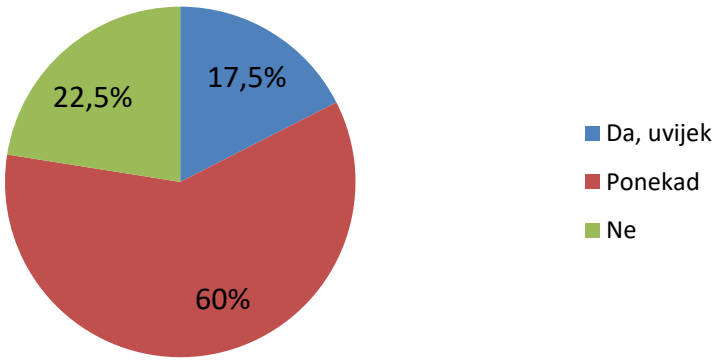
Grafikon 19.: Opseg posla u Hrvatskoj pošti



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „ Smatrate li da djelatnici Hrvatske pošte imaju prevelik opseg posla?“ preko 81% korisnika je odgovorilo da smatra da djelatnici Hrvatske pošte imaju prevelik opseg posla, a preostalih skoro 19% smatra da nemaju.

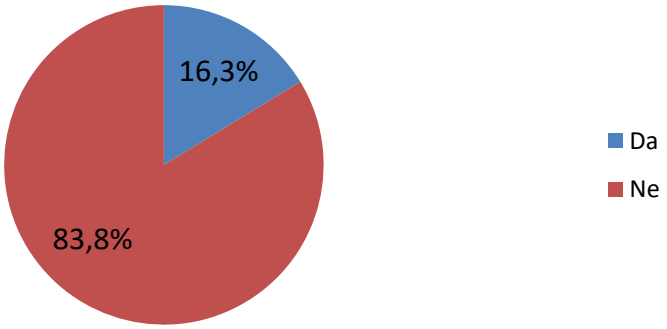
Grafikon 20.: Plaćanje računa u Hrvatskoj pošti



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Plaćate li račune u Hrvatskoj pošti?“ za odgovor ponekad odlučilo se 60% korisnika, da, uvijek 17,5%, a odgovor ne dalo je 22,5% korisnika. Iz ovih odgovora može se zaključiti da korisnici još uvijek plaćaju račune u poštanskim uredima .

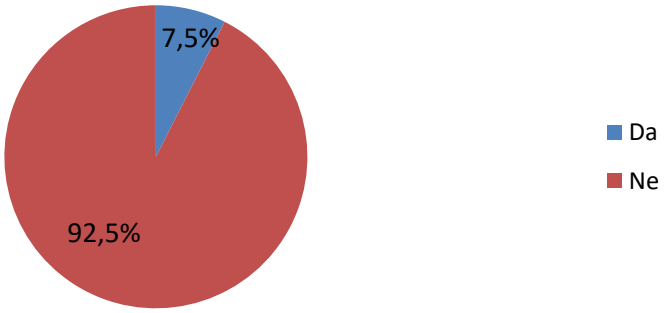
Grafikon 21.: Ugovoreno osiguranje preko Hrvatske pošte



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Imate li ugovoreno osiguranje preko Croatia osiguranja koje ste dogovarali u Hrvatskoj pošti?“ samo 16,3% ima ugovoreno osiguranje, a preostalih preko 83% nema. Iz ovog možemo vidjeti da se korisnici ne odlučuju često za ugovaranje osiguranja preko Hrvatske pošte.

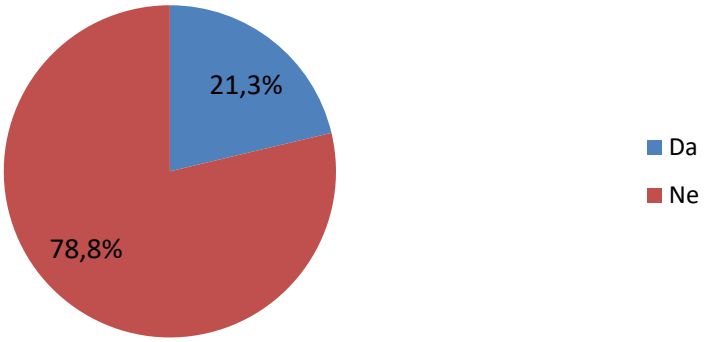
Grafikon 22.: Ugovorena štednja u Hrvatskoj poštanskoj banci



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje: „ Imate li ugovorenu štednju u Hrvatskoj poštanskoj banci?“ 92,5% korisnika odgovorilo je da nema, a samo preostalih 7,5% ima ugovoreno štednju u Hrvatskoj poštanskoj banci.

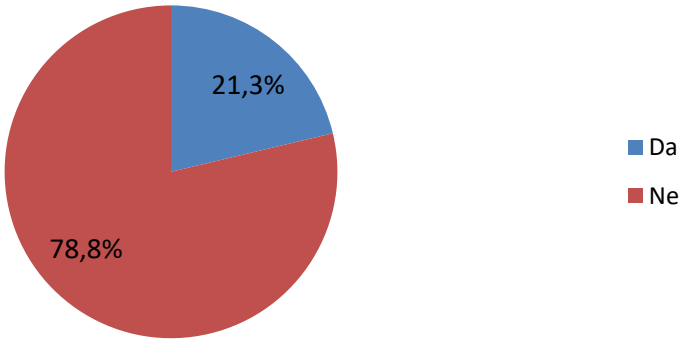
Grafikon 23.: Korištenje Evotv usluge



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Koristite li EVOTv uslugu ?“ preko 78% korisnika je odgovorilo da ne koristi, a preostalih 21% koristi. Iz ovoga možemo zaključiti da se korisnici ne odlučuju previše na uslugu EVOTv-a.

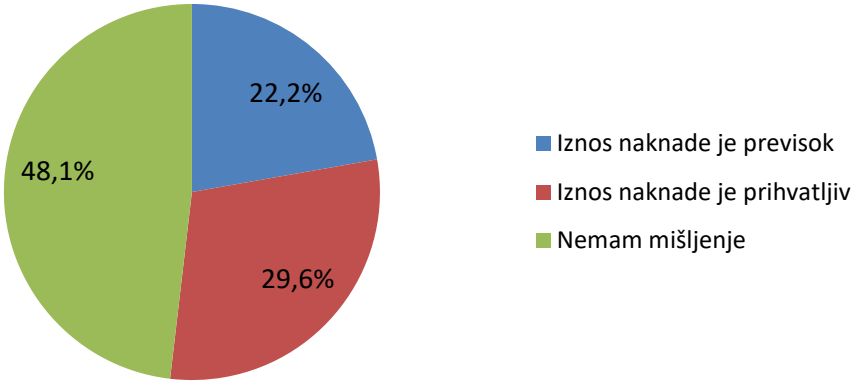
Grafikon 24.: Korištenje Western union usluge



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Jeste li ikad koristili Western Union uslugu za prijenos novca?“ preko 21% korisnika je koristilo, a preostalih skoro 79% nije nikada koristilo Western Union uslugu.

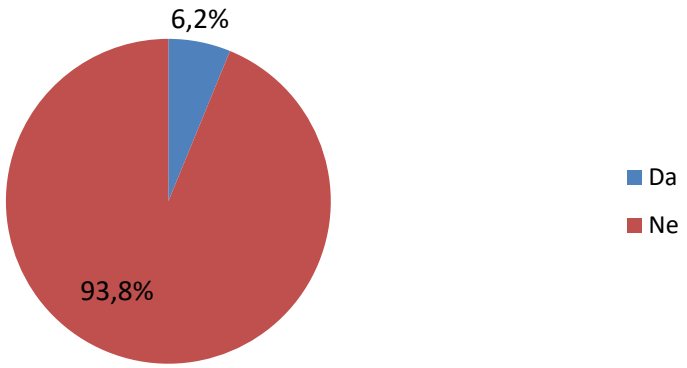
Grafikon 25.: Mišljenje o naknadi za korištenje Western union usluge



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Ukoliko jeste, što mislite o % naknade za korištenje Western Union usluge?“ 35% korisnika tvrdi da im je iznos naknade previsok, 47% smatra da je iznos naknade prihvatljiv, a 18% korisnika nema mišljenje.

Grafikon 26.: Nenamjenski kredit koji se ugovara preko Hrvatske pošte



Izvor: Obrada autora, 2018.

Na pitanje „Imate li ugovoreni nenamjenski kredit preko Hrvatske pošte?“ čak skoro 94% korisnika odgovorilo je da nema, a samo 7% odgovorilo je da ima kredit preko Hrvatske pošte. Iz ovog odgovora zaključujemo da se korisnici ne odlučuju često za kredite preko Hrvatske pošte.

8. ZAKLJUČAK

Cilj rada je bio predstaviti poslovanje Hrvatske pošte bazirajući se na dodatne usluge koje se mogu kupiti ili ugovoriti u poštanskim uredima.

Kako bi se ispitalo zadovoljstvo korisnika usluga Hrvatske pošte provedena je anketa koju je ispunilo 80 korisnika. Iz prikazanih rezultat ankete može se vidjeti da su korisnici koji su je ispunjavali različitog spola, dobi i stupnja obrazovanja. Na postavljena pitanja vezana za dostupnost poštanskog ureda i radno vrijeme, korisnici su dali visoke ocjene. Nezadovoljstvo su izrazili u pitanju u kojemu su morali ocjeniti cjenik usluga, vrijeme čekanja u poštanskom uredu koji najčešće posjećuju. Na to pitanje se nadovezuje i pitanje vezano za opseg posla koji djelatnici Hrvatske pošte moraju obavljati gdje su se preko 80% korisnika odlučilo da je opseg posla prevelik.

Također u ovome ispitivanju zaključuje se kako korisnici ne šalju niti primaju pismovne pošiljke i pakete u većim količinama. Također od dodatnih usluga koje pošta nudi, primjerice krediti, štednje, Western Union, EVOTv korisnici ne koriste puno. Jako malo korisnika ima ugovorenu štednju ili kredit preko Hrvatske pošte.

Na osnovu ovog završnog rada, ali i cjelokupnog istraživanja ove teme može se zaključiti da su želje I zahtjevi korisnika najbitnije. U današnje vrijeme većinu stvari moguće je riješiti preko internet, a tehnologija je sve naprednija. Unatoč tome poštanski ured kroz svoju ponudu i dalje privlači korisnike nastojeći udovoljiti njihovim željama i zahtjevima.

LITERATURA

Knjige i pravilnici:

1. Bošnjak I,Poštanski promet 1, Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti, 1998.
2. Godišnji izvještaj o poslovanju za 2014. Godinu“, Hrvatska pošta, Zagreb, 2004.
3. Hrvatska pošta d.d., Stručno-informativno glasilo Hrvatske pošte d.d., Zagreb,2008.
4. Radačić Ž, Šimulčik D, Ekonomika prometnog sustava, Fakultet prometnih znanosti, Zagreb, 1995.
5. Tabak, P**,** Poštanski promet 1, Rabus Media, Zagreb, 2003.

Internet izvori:

1. https://www.evotv.hr/ (01.09.2018.)
2. http://www.filatelija.net/povijesnirazvojposte.html, 08.09.2018.)
3. (https://www.hakom.hr/default.aspx?id=177 19.08.2018.)
4. https://www.mojarijeka.hr/repository/images/ (27.06.2018
5. http://www.mppi.hr/UserDocsImages/Strategija-posta_08-13.pdf 30.06.2018.)
6. (https://www.posta.hr/cime-se-bavimo/6502 10.07.2018.)
7. (https://www.prometna-zona.com/postanski-promet/ , 08.09.2018.)
8. (http://www.zse.hr/userdocsimages/financ/HP-fin2016-1Y-REV-K-HR.pdf 10.07.2018.)

POPIS SLIKA:

Slika 1: Poštanski sustav u okruženju……5
Slika 2: Zgrada Hrvatske pošte u Rijeci……..…7
Slika 3: Upravljačka struktura Hrvatske pošte……..……....12
Slika 4: Prikaz loga EVOTV-a……..18

POPIS TABLICA:

Tablica 1: Iznosi naknada za Hrvatsku, Bosnu i Hercegovinu, Srbiju, Makedoniju, Crnu Goru Kosovo……..15
Tablica 2: Iznosi naknada za ostale države svijeta……..……...…….....16

POPIS GRAFIKONA:

Grafikon 1.: Spol ispitanika…….....22
Grafikon 2.: Dob ispitanika……..23
Grafikon 3.: Stupanj obrazovanja…….....23
Grafikon 4.: Dolasci u Hrvatsku poštu...……..24
Grafikon 5.: Ocjena Hrvatske pošte ……..….24
Grafikon 6.: Ocjena za vrijeme čekanja u Hrvatskoj pošti ……..25
Grafikon 7.: Ocjena dostupnosti poštanskog ureda...……...26
Grafikon 8.: Ocjena radnog vremena Hrvatske pošte …….....26
Grafikon 9.: Usluge koje najčešće obavljaju ispitani korisnici …….....27
Grafikon 10.: Broj pismovnih pošiljki koje ispitani korisnici pošalju u godinu dana putem Hrvatske pošte ……..…28
Grafikon 11.: Broj paketa koje ispitani korisnici pošalju putem Hrvatske pošte ……...28
Grafikon 12.: Korištenje nekog drugog davatelja usluge,osim Hrvatske pošte, za slanje pismovnih pošiljaka i paketa ……..…..29
Grafikon 13.: Najznačajniji razlog korištenja nekog drugog pružatelja usluge slanja pismovnih pošiljki i paketa ……..30
Grafikon 14. :Broj pismovnih pošiljki koju ispitani korisnici prime u godinu dana …….....30
Grafikon 15.: Broj paketa koje ispitani korisnici prime u godinu dana ……..……31

Grafikon 16.: Dostavljanje običnih paketa na kućnu adresu …….....31
Grafikon 17.: Ocjena cjenika usluga Hrvatske pošte……....32
Grafikon 18.: Mišljenje o količini poštanskih ureda u gradu ……..33
Grafikon 19.: Opseg posla u Hrvatskoj pošti ……...33
Grafikon 20.: Plaćanje računa u Hrvatskoj pošti ……34
Grafikon 21.: Ugovoreno osiguranje preko Hrvatske pošte…….....…...34
Grafikon 22.: Ugovorena štednja u Hrvatskoj poštanskoj banci …….....35
Grafikon 23.: Korištenje Evotv usluge ……...35
Grafikon 24.: Korištenje Western union usluge ……..36
Grafikon 25.: Mišljenje o naknadi za korištenje Western union usluge ……....36
Grafikon 26.: Nenamjenski kredit koji se ugovara preko Hrvatske pošte ……....37