

# **NULTI**kvadrant

DRUGO VELIKO GODIŠNJE ISTRAŽIVANJE MEDIA  
VALA O STAVOVIMA, UVJERENJIMA, STRAHOVIMA  
I OČEKIVANJIMA HRVATSKIH GRAĐANA

**Izdvojeno za Hrvatsku obrtničku komoru**

## NAJPOZITIVNIJI STAV HRVATI IMAJU O OBRTNICIMA

U istraživanju smo ispitivali zadovoljstvo građana prema industrijama i institucijama u 18 različitih sektora.

Ukupno gledajući, građani najpozitivniji stav imaju o obrtnicima, najviše povjerenja imaju upravo u obrtnike, a i najčešće bi preporučili njihove usluge drugima.

Pa je tako više od 70% ispitanika uglavnom zadovoljno ili izrazito zadovoljno uslugama obrtnika (frizera, pedikera, krojača...). Više od 65% ispitanika izjasnilo se da je uglavnom ili izrazito zadovoljno svojim iskustvom u kafićima i restoranima.

Uglavnom ili u potpunosti 65% građana vjeruje obrtnicima, dok povjerenja u ugostiteljske objekte ima preko 55% građana.

Usluge obrtnika građani bi najviše preporučili drugima, čak 70% njih, dok bi preporuku dobilo i preko 65% ugostiteljskih objekata.

	ZADOVOLJSTVO	POVJERENJE	PREPORUKA
Banke	3,2	2,8	3,0
Osiguravajuća društva	3,1	2,8	3,0
Telekomunikacijske usluge	3,1	2,8	2,9
Mediji	2,8	2,5	2,6
Proizvođači hrane i pića	3,7	3,4	3,5
Trgovine robom široke potrošnje (hrana, kućne potrepštine...)	3,7	3,4	3,6
Trgovine namještajem	3,5	3,3	3,4
Trgovine robom i odjećom	3,7	3,4	3,5
Trgovine informatičkom opremom	3,6	3,4	3,5
Trgovine kućanskih aparata	3,6	3,4	3,5
Kafići i restorani	3,8	3,6	3,8
Uslužne djelatnosti (frizer, pediker, krojač...)	3,9	3,7	3,8
Privatne zdravstvene usluge	3,6	3,4	3,5
Javne zdravstvene usluge	3,0	3,0	3,0
Državne institucije (ministarstva, agencije, zavodi...)	2,5	2,5	2,5
Institucije i tvrtke lokalne samouprave (npr. komunalne usluge, gradski uredi...)	2,7	2,6	2,6
Auto industrija	3,4	3,2	3,3
Obrazovne institucije	3,3	3,4	3,4

## ZADOVOLJSTVO

### Zadovoljstvo iskustvom s tvrtkama

	Izrazito sam nezadovoljan/na	Uglavnom sam nezadovoljan/na	Podjednako sam zadovoljan/na i nezadovoljan/na	Uglavnom sam zadovoljan/na	Izrazito sam zadovoljan/na	Nemam iskustvo
Banke	6,0%	17,8%	30,5%	38,2%	4,6%	2,9%
Osiguravajuća društva	5,9%	13,2%	34,6%	27,9%	4,7%	13,7%
Telekomunikacijske usluge	6,0%	18,5%	36,1%	31,0%	6,9%	1,5%
Mediji	12,5%	21,2%	35,8%	22,3%	3,8%	4,3%
Proizvođači hrane i pića	1,7%	3,1%	32,8%	47,0%	11,7%	3,6%
Trgovine robom široke potrošnje (hrana, kućne potrepštine...)	0,7%	5,3%	28,8%	48,5%	15,3%	1,5%
Trgovine namještajem	1,2%	6,5%	29,3%	41,4%	6,7%	14,8%
Trgovine robom i odjećom	0,9%	4,8%	28,8%	52,0%	12,4%	1,2%
Trgovine informatičkom opremom	1,7%	3,8%	29,1%	41,9%	10,7%	12,7%
Trgovine kućanskih aparata	1,0%	5,8%	30,7%	46,1%	8,2%	8,2%
Kafići i restorani	1,0%	3,8%	26,6%	50,7%	15,8%	2,2%
Uslužne djelatnosti (frizer, pediker, krojač...)	0,3%	3,3%	21,4%	49,1%	21,0%	4,8%
Privatne zdravstvene usluge	3,3%	4,6%	25,2%	36,5%	14,6%	15,8%
Javne zdravstvene usluge	9,7%	21,5%	34,7%	26,8%	5,0%	2,4%
Državne institucije (ministarstva, agencije, zavodi...)	19,4%	25,1%	31,7%	14,8%	1,8%	7,2%
Institucije i tvrtke lokalne samouprave (npr. komunalne usluge, gradski uredi...)	13,5%	23,8%	34,2%	17,4%	3,6%	7,5%
Auto industrija	2,3%	5,6%	32,5%	30,1%	5,1%	24,3%
Obrazovne institucije	4,5%	12,8%	33,6%	34,0%	8,1%	7,0%

## POVJERENJE

U kojoj mjeri vjerujete sljedećim vrstama tvrtki ili javnih institucija?					
	Uopće ne vjerujem	Uglavnom ne vjerujem	Podjednako vjerujem i ne vjerujem	Uglavnom vjerujem	U potpunosti vjerujem
Banke	12,4%	20,5%	39,7%	24,7%	2,7%
Osiguravajuća društva	11,0%	23,6%	44,2%	20,4%	0,8%
Telekomunikacijske usluge	11,7%	22,3%	44,3%	20,0%	1,7%
Mediji	18,1%	26,3%	40,5%	13,6%	1,5%
Proizvođači hrane i pića	2,2%	7,1%	45,8%	40,2%	4,7%
Trgovine robom široke potrošnje (hrana, kućne potrepštine...)	2,3%	3,9%	44,7%	44,5%	4,5%
Trgovine namještajem	2,3%	4,6%	52,3%	37,7%	3,0%
Trgovine robom i odjećom	2,2%	5,1%	44,0%	44,5%	4,2%
Trgovine informatičkom opremom	3,3%	3,6%	44,8%	42,8%	5,4%
Trgovine kućanskih aparata	2,3%	6,4%	47,9%	39,9%	3,5%
Kafići i restorani	2,1%	3,1%	38,1%	49,9%	6,6%
Uslužne djelatnosti (frizer, pediker, krojač...)	1,6%	3,1%	30,1%	57,8%	7,3%
Privatne zdravstvene usluge	3,3%	7,9%	39,3%	42,8%	6,7%
Javne zdravstvene usluge	9,1%	17,6%	40,7%	29,0%	3,5%
Državne institucije (ministarstva, agencije, zavodi...)	23,3%	29,0%	32,0%	14,5%	1,3%
Institucije i tvrtke lokalne samouprave (npr. komunalne usluge, gradski uredi...)	15,1%	27,1%	41,7%	14,8%	1,2%
Auto industrija	3,6%	7,0%	52,7%	34,4%	2,3%
Obrazovne institucije	3,8%	9,9%	38,9%	42,3%	5,1%

## PREPORUKA

Vjerojatnost preporuke					
	Sigurno ne bih	Vjerojatno ne bih	Podjednako je vjerojatno da ne bih i da bih	Vjerojatno bih	Sigurno bih
Banke	10,1%	18,0%	39,2%	27,3%	5,5%
Osiguravajuća društva	9,2%	18,4%	43,4%	24,7%	4,3%
Telekomunikacijske usluge	10,1%	19,3%	40,1%	26,6%	3,9%
Mediji	18,0%	22,8%	39,6%	17,2%	2,4%
Proizvođači hrane i pića	2,1%	4,6%	39,9%	45,7%	7,7%
Trgovine robom široke potrošnje (hrana, kućne potrepštine...)	2,2%	4,3%	37,6%	45,9%	9,9%
Trgovine namještajem	2,4%	5,8%	46,7%	40,9%	4,3%
Trgovine robom i odjećom	2,2%	4,2%	38,2%	48,8%	6,5%
Trgovine informatičkom opremom	2,1%	6,1%	39,8%	44,8%	7,2%
Trgovine kućanskih aparata	2,0%	5,6%	42,5%	44,8%	5,2%
Kafići i restorani	1,2%	2,0%	30,4%	51,8%	14,6%
Uslužne djelatnosti (frizer, pediker, krojač...)	1,5%	4,2%	25,3%	51,8%	17,2%
Privatne zdravstvene usluge	2,2%	7,6%	37,8%	42,3%	10,2%
Javne zdravstvene usluge	9,5%	17,7%	42,0%	25,6%	5,3%
Državne institucije (ministarstva, agencije, zavodi...)	22,2%	26,0%	37,2%	12,5%	2,1%
Institucije i tvrtke lokalne samouprave (npr. komunalne usluge, gradski uredi...)	16,8%	27,1%	35,7%	17,9%	2,5%
Auto industrija	3,3%	8,5%	47,5%	36,4%	4,3%
Obrazovne institucije	4,1%	11,8%	36,1%	38,8%	9,3%

### GRAĐANI NAJMANJE STRAHA IMAJU OD KORIŠTENJA USLUGA U UGOSTITELJSKIM OBJEKTIMA

Našim istraživanjem htjeli smo saznati kako se građani osjećaju te kakvi su im stavovi o ponovnom korištenju niza usluga i aktivnosti čiji je obujam bio smanjen ili su pak bile privremeno obustavljene zbog epidemioloških mjera. U odnosu na naše prošlogodišnje istraživanje, zamjetan je značajan pad straha građana od korištenja različitih usluga i aktivnosti. Pritom je zanimljiv rezultat koji se tiče vaših članova iz sektora ugostiteljstva. Strah od odlaska u restorane i kafiće prošle godine bio je snažno prisutan, dok su ove godine ugostiteljski objekti mjesta koja ljudi koriste praktički bez straha.

Da su njihove usluge već koristili ili da će ih koristiti i pritom neće osjećati strah u restoranima izjavilo je čak 70% građana, a za kafiće 76% građana.

	Već sam koristio-la ili ću koristiti, ne bojim se	Osjećat ću /Osjećam nelagodu, ali počeo-ću/ počeo-la sam koristiti	Osjećat ću strah i maksimalno ću izbjegavati koristiti još neko vrijeme	Neću koristiti dok koronavirus potpuno ne nestane	Inače ne koristim
Restorani	70%	17%	4%	2%	8%
Kafići	76%	14%	4%	1%	5%
Trgovački centri	82%	13%	3%	1%	1%
Koncerti	39%	18%	12%	10%	20%
Hoteli	46%	15%	7%	4%	29%
Privatni smještaj	54%	17%	6%	3%	19%
Putovanje izvan Hrvatske	38%	18%	11%	12%	21%
Putovanja unutar Hrvatske	74%	15%	5%	2%	4%
Plaćanje gotovinom	86%	7%	2%	2%	3%
Putovanje zrakoplovom	27%	12%	9%	7%	45%

## ULAGANJE U ZNANJE NAJISPLATIVIJA JE INVESTICIJA NA PUTU K ODRŽIVOJ BUDUĆNOSTI

S obzirom da Hrvatska obrtnička komora promiče strukovna zanimanja i brine za osiguravanje budućeg kadra u obrtničkim zanimanjima, važan podatak kao dodatan poticaj vašim naporima u izgradnji kvalitetnijeg strukovnog obrazovanja jest da je ulaganje u vlastito znanje ili znanje djece za 82% ljudi najisplativija investicija. U istraživanju iz 2020. 58% ljudi bilo je tog stava, što pokazuje kako su u godini pandemije ljudi postali svjesniji važnosti znanja i obrazovanja.