



AKOS

AGENCIJA ZA KOMUNIKACIJSKA
OMREŽJA IN STORITVE
REPUBLIKE SLOVENIJE

Raziskava o zadovoljstvu uporabnikov s poštnimi storitvami – splošna javnost in zadovoljstvu uporabnikov s poštnimi storitvami - poslovna javnost v letu 2015

september 2015

1. NAMEN IN CILJ RAZISKAVE

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije (v nadaljevanju: Agencija) naroča raziskavi »Zadovoljstvo uporabnikov s poštnimi storitvami – splošna javnost« in »Zadovoljstvo uporabnikov s poštnimi storitvami - poslovna javnost«, za leto 2015 katerih namen je ugotoviti:

- trend obsega uporabe poštnih storitev,
- zadovoljstvo uporabnikov s cenami, roki prenosa in samo kakovostjo poštnih storitev,
- indeks zadovoljstva z univerzalno pošto storitvijo v katerem morajo biti vključeni vsi elementi kakovosti univerzalne storitve in pa tudi cena le-te in
- osveščenost uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštnih storitev itd.

2. ZAHTEVE AGENCIJE

2.1 Izdelava raziskave

Izvajalec mora pred samo izdelavo raziskave Agenciji podrobneje predstaviti metodologijo izvedbe raziskave, ki bo potekala preko telefonskega anketiranja, in vprašalnik, ki ga bo Agencija po prejemu preverila.

Zahteva Agencije je, da bosta raziskavi izvedeni na podlagi telefonskega anketiranja in sicer na minimalnem vzorcu 700 oseb na področju splošne javnosti ter minimalnemu vzorcu 300 družb oz. poslovnih subjektov na področju poslovne javnosti. Pri poslovni javnosti morajo biti sorazmerno vključeni poslovni subjekti (mala, srednje in velika podjetja ter javna uprava) skladno z definicijami iz Zakona o gospodarskih družbah. Reprezentativni vzorec izbranih uporabnikov poštnih storitev mora zajeti celotno geografsko področje Slovenije ter celotno strukturo prebivalstva Slovenije. Struktura vzorca anketirancev pri splošni javnosti mora upoštevati skupine po spolu, starosti, izobrazbi, zaposlitvenem statusu in regiji kraja. Ciljna oseba pri splošni javnosti je polnoletni prebivalec, pri poslovni pa skrbnik pogodbe, vodja vložišča ali direktor. Pri obeh raziskavah mora biti prikazano tudi samo obdobje izdelave raziskave.

Ker izvaja Agencija na podlagi prejetih rezultatov letne primerjave, morata biti raziskavi izvedeni na način in v obsegu, ki omogočajo dolgoročno primerjalno analizo.

Pred začetkom izvedbe raziskav mora izvajalec Agenciji predstaviti vprašalnika, ki bosta usklajena med izvajalcem in Agencijo.

Lani opravljene raziskave so javno dostopne na spletni strani Agencije, in sicer na naslovu <http://www.akos-rs.si/raziskave-o-zadovoljstvu-uporabnikov>

2.2 Pogoji naročila

Izvajalec mora v ponudbi navesti, da je v zadnjih treh letih izvedel vsaj tri podobne raziskave.

Izvajalec mora dovoliti Agenciji, da lahko raziskavo, ko bo le ta zaključena, uporabi in objavi (v celoti ali delno).

2.3 Roki izdelave raziskave

Ponudba za izdelavo raziskave mora prispeti v zaprti kuverti, na kateri bo označeno ponudba za raziskavi »Zadovoljstvo uporabnikov s poštnimi storitvami – splošna javnost« in

»Zadovoljstvo uporabnikov s poštnimi storitvami - poslovna javnost« - ne odpiraj, po pošti na naslov Agencije Stegne 7 1000 Ljubljana do **petka, 2. oktobra 2015, do 12. ure**.

Agencija bo pregledala ponudbe in izbrala izvajalca do **petka, 9. oktobra 2015**, na osnovi najnižje cene, s tem, da si pridržuje pravico o ne izbiri nobenega izvajalca.

Izvajalcu bo po obvestilu o izboru poslana pogodba po pošti v podpis.

Po izbiri izvajalca bo v **sredo, 14. oktobra 2015** v Agenciji organiziran sestanek, na katerem bo izvajalec predstavil samo izvedbo raziskave ter dogovoril vsebino vprašalnika.

Raziskava mora biti narejena in predana v prvi pregled **v 30 dneh od prejema pogodbe**.

Agencija bo **v roku 2 dni** izvajalcu predstavila morebitne pripombe, predlagala popravke, ipd. ter določila datum predstavitve.

Končna verzija raziskave mora biti izdelana in posredovana najkasneje **v roku 1 dni** od dneva predstavitve, kjer si Agencija pridružuje pravico do morebitnih dodatnih pripomb.

3.5. Plačilni rok

Po pisni potrditvi raziskave s strani Agencije bo izvajalec izdal račun.

Plačilni rok Agencije je 30 dni.