

Poročilo

Raziskava zadovoljstva uporabnikov s pogodbenimi poštami

Februar 2015

Naročnik:

Agencija za komunikacijska omrežja in
storitve Republike Slovenije

Stegne 7

1000 Ljubljana

Izvajalec:

Episcenter d.o.o.

Bravničarjeva ulica 13

1000 Ljubljana



episcenter

Podatki o raziskavi

Namen raziskave je ugotoviti, ali so uporabniki pogodbenih pošt zadovoljni s kakovostjo pogodbenih pošt na področju zagotavljanja univerzalne poštne storitve. Ob tem je namen raziskave ugotoviti tudi:

- seznanjenost z delovanjem pogodbenih pošt,
- pogostost uporabe posameznih storitev pogodbenih pošt,
- ali pogodbene pošte dosegajo pričakovanja uporabnikov,
- kakšni so razlogi za morebitno nezadovoljstvo s pogodbenimi poštami ter
- morebitno uporabo storitev matičnih pošt in drugih poslovalnic Pošte Slovenije.

V raziskavo so bile vključene pogodbene pošte, ki so na dan 31. 12. 2014 delovale najmanj leto dni:

PE Ljubljana: 1272 Polšnik, 1273 Dole pri Litiji, 1337 Osilnica

PE Maribor: 2276 Kog, 2323 Ptujška Gora

PE Celje: 3201 Šmartno v Rožni dolini, 3221 Teharje, 3261 Lesično, 3304 Tabor, 3326 Topolšica

PE Kranj: 4246 Kamna Gorica, 4282 Gozd Martuljek

PE Nova Gorica: 5252 Trnovo pri Gorici, 5296 Kostanjevica na Krasu

PE Koper: 6225 Hruševje, 6273 Marezige

PE Novo mesto: 8211 Dobrnič, 8213 Veliki Gaber, 8258 Kapele, 8282 Koprivnica, 8283 Blanca, 8343 Dragatuš, 8362 Hinje

PE Murska Sobota: 9205 Hodoš, 9246 Razkrižje

Opomba:

Iz raziskave so bile izvzete pogodbene pošte Materija, Zdole in Križevci, ki so bile v raziskavo vključene februarja 2014.

'PE' se nanaša na poslovne enote Pošte Slovenije za posamezna območja delovanja, povzeto po: <http://www.posta.si/opis-storitve/1034/Organigram>

Metodologija

Ciljne osebe:

Prebivalci območja pogodbenih pošt vključenih v raziskavo, starost 15 let in več.

Metoda zbiranja podatkov:

Računalniško podprto telefonsko anketiranje (CATI).

Vzorčni okvir:

Telefonski imenik Slovenije, seznam fiksnih in mobilnih telefonskih števil na območju posamezne pogodbene pošte.

Način vzorčenja:

Verjetnostno dvostopenjsko, na prvi stopnji izbor gospodinjstva, na drugi stopnji izbor ciljne osebe.

Vzorec:

Reprezentativen, naknadno korigiran s pomočjo uteži na demografskih spremenljivkah (spol, starost, izobrazba) za posamezno pogodbeno pošto.

Velikost realiziranega vzorca:

n=30-60 za posamezno pogodbeno pošto, strukture vzorcev glede na demografijo so razvidne iz priloge.

Obdobje zbiranja podatkov:

9. – 24. februar 2015.

Velikost vzorca

		n (vsi)	Seznani s pogodbeno pošto	Uporabniki pogodbene pošte
Skupaj		992	984	827
PE Ljubljana	1272 Polšnik	34	34	26
	1273 Dole pri Litiji	32	32	28
	1337 Osilnica	33	32	25
PE Maribor	2276 Kog	31	31	21
	2323 Ptujška Gora	60	57	35
PE Celje	3201 Šmartno v Rožni dolini	60	60	50
	3221 Teharje	34	34	33
	3261 Lesično	50	50	39
	3304 Tabor	50	50	44
	3326 Topolšica	41	40	33
PE Kranj	4246 Kamna Gorica	30	30	26
	4282 Gozd Martuljek	30	30	29
PE Nova Gorica	5252 Trnovo pri Gorici	33	33	32
	5296 Kostanjevica na Krasu	41	38	31
PE Koper	6225 Hruševje	31	31	28
	6273 Marezige	50	50	42
PE Novo Mesto	8211 Dobrnič	50	50	40
	8213 Veliki Gaber	31	31	23
	8258 Kapele	41	41	37
	8282 Koprivnica	35	35	31
	8283 Blanca	41	41	36
	8343 Dragatuš	50	50	44
	8362 Hinje	32	32	29
PE Murska Sobota	9205 Hodoš	32	32	32
	9246 Razkrižje	40	40	33

Pregled glavnih ugotovitev

● **93 - 100 %**

Delež seznanjenih anketirancev s posameznimi pogodbenimi pošdami

● **2-3 krat/mesec**

Število obiskov pogodbene pošte, ki jih opravi večina anketiranih

★ **Prevzem in oddaja priporočene pošte**

Najpogostejše opravljena storitev na večini pogodbenih pošd

😊 **53 - 100 %**

Delež zadovoljnih anketirancev s posameznimi pogodbenimi pošdami

😊 **91 - 100 %**

Delež zadovoljnih anketirancev s posameznimi izvajalci storitev pogodbenih pošd



😊 **85,6**

Povprečni indeks zadovoljstva s pogodbenimi pošdami

😊 **89 - 100 %**

Delež zadovoljnih anketirancev z dostavo pošiljk na dom

▼ **Neustrezen čas dostave**

Glavni razlog za nezadovoljstvo z dostavo pošiljk na dom

▼ **Prevzem nedostavljenih pošiljk**

Storitev, pri kateri so potrebe anketirancev v večini pogodbenih pošd zadovoljene v najmanjši meri

▼ **Neprimerni prostori**

Glavni razlog za nezadovoljstvo s pogodbenimi pošdami

▼ **0 - 8 %**

Delež vloženih pritožb v petih pogodbenih pošdah

★ **Na poti, ob drugih opravkih**

Glavni razlog za obisk matične pošte in drugih poslovalnic Pošte Slovenije

*Pregled glavnih ugotovitev oblikovan s pomočjo Infogr.am

Rezultati

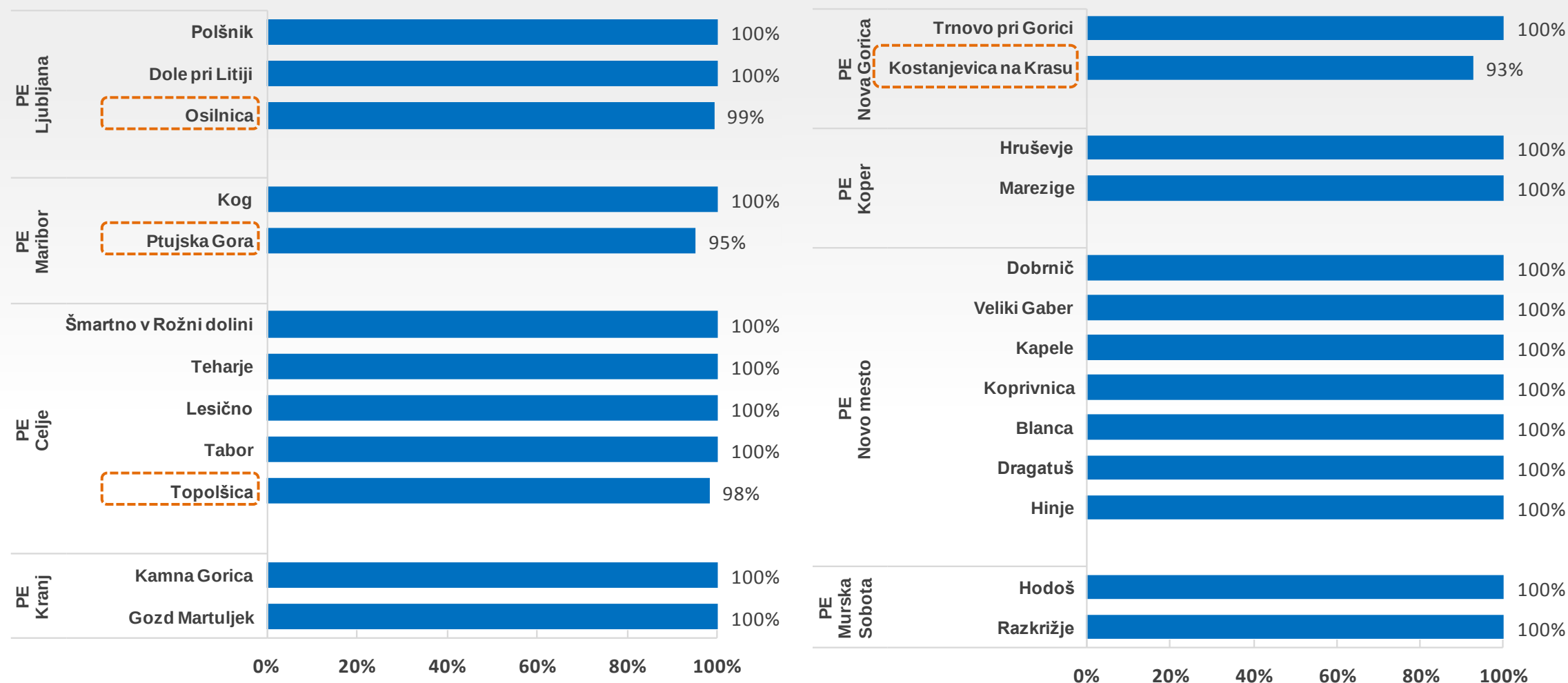
- 1. Seznanjenost z delovanjem pogodbene pošte**
- 2. Uporaba storitev pogodbene pošte**
- 3. Zadovoljstvo s pogodbeno pošto**
- 4. Zadovoljstvo z dostavo pošilk na dom**
- 5. Uporaba storitev matične pošte in drugih poslovalnic PS**
- 6. Povzetek**
- 7. Priloga**

Seznanjenost z delovanjem pogodbene pošte v domačem kraju

Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci. Na sliki je prikazan delež seznanjenih.



Ali ste seznanjeni s tem, da v vašem kraju deluje pogodbena pošta oz. pogodbeni izvajalec poštnih storitev?



februar 2015

Rezultati

- 1. Seznanjenost z delovanjem pogodbene pošte**
- 2. Uporaba storitev pogodbene pošte**
 - I. Pogostost uporabe storitev
 - II. Uporaba posameznih storitev
- 3. Zadovoljstvo pogodbeno pošto**
- 4. Zadovoljstvo z dostavo pošilk na dom**
- 5. Uporaba storitev matične pošte in drugih poslovalnic PS**
- 6. Povzetek**
- 7. Priloga**

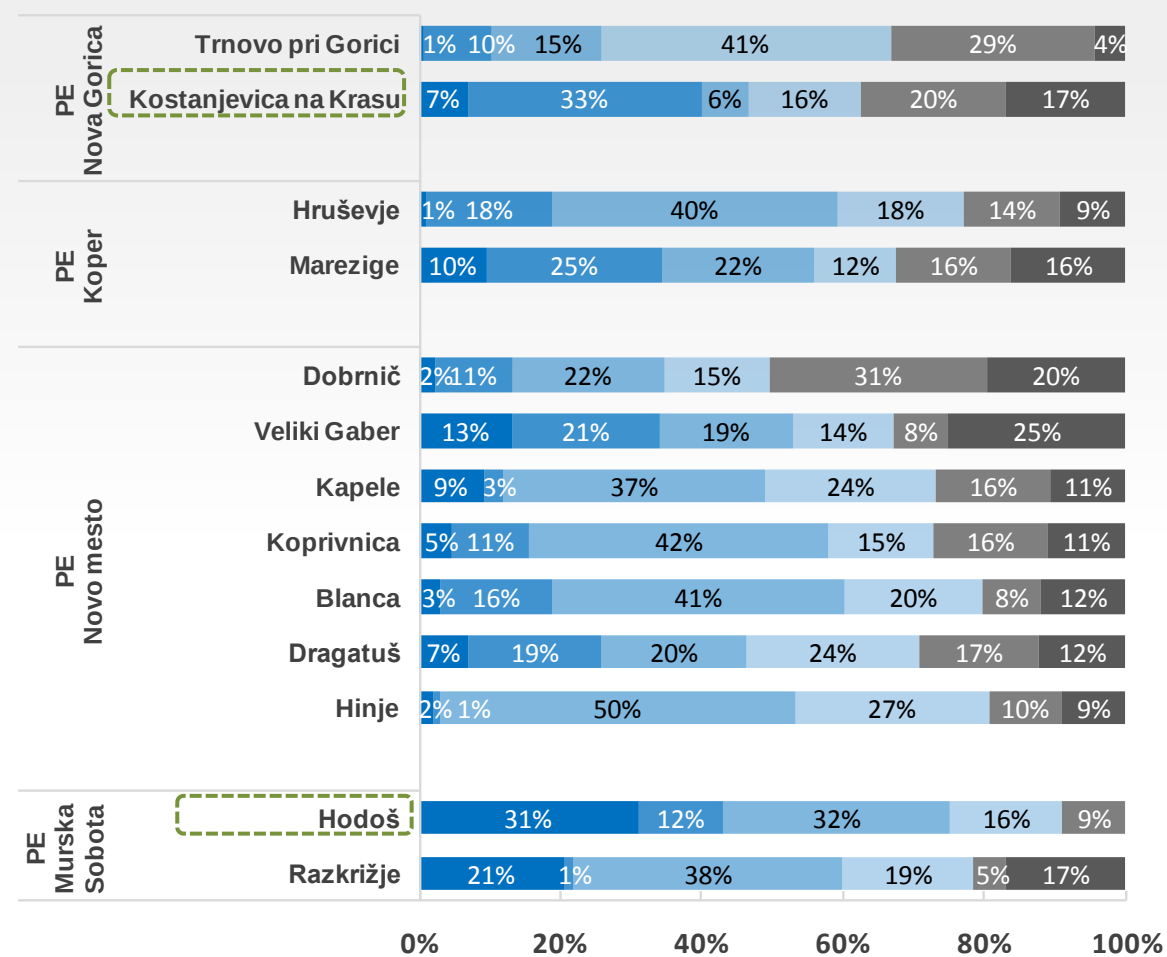
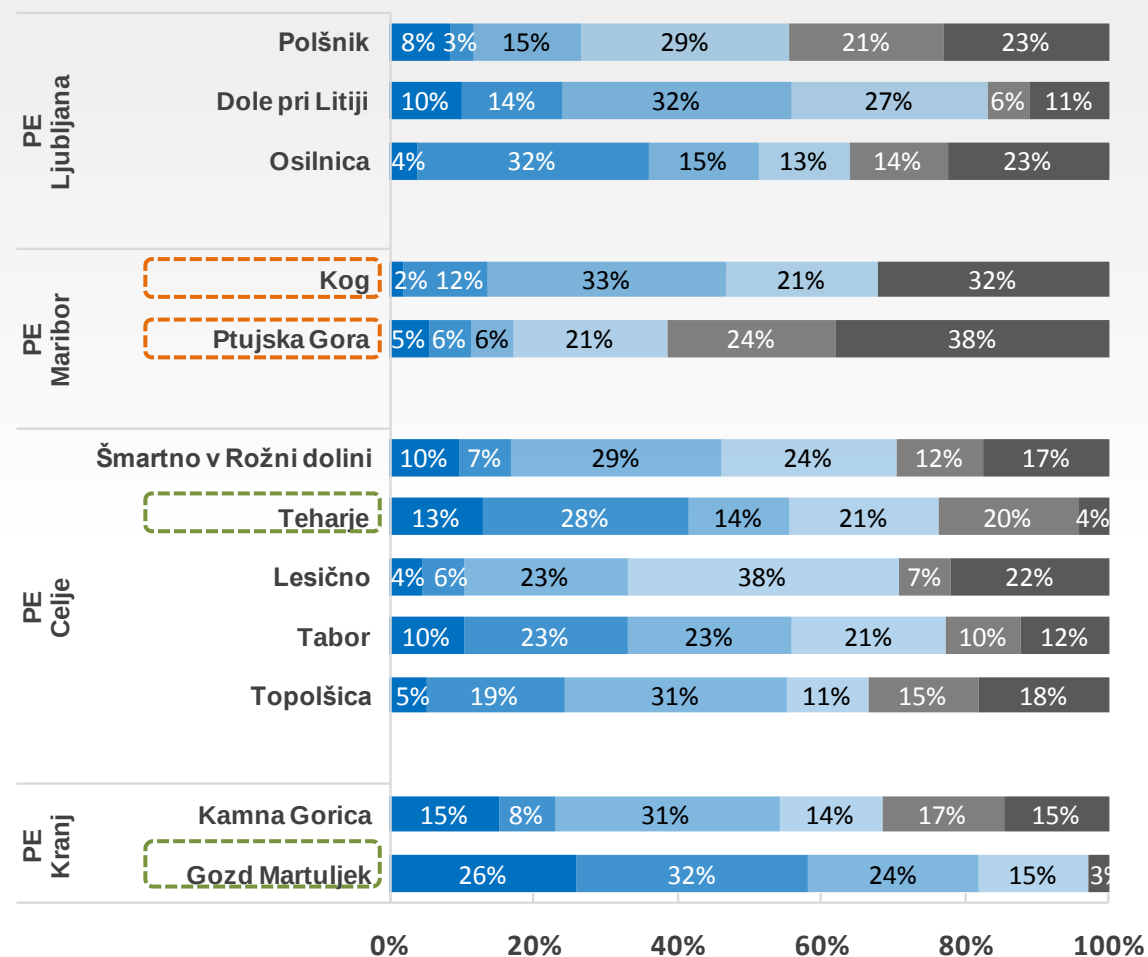
Pogostost uporabe storitev pogodbene pošte.

Na vprašanje so odgovarjali seznanjeni.



Kako pogosto koristite storitve vaše pogodbene pošte?

■ Večkrat tedensko ■ Enkrat tedensko ■ 2-3 krat mesečno ■ 1 krat mesečno ■ Redkeje ■ Nikoli



februar 2015

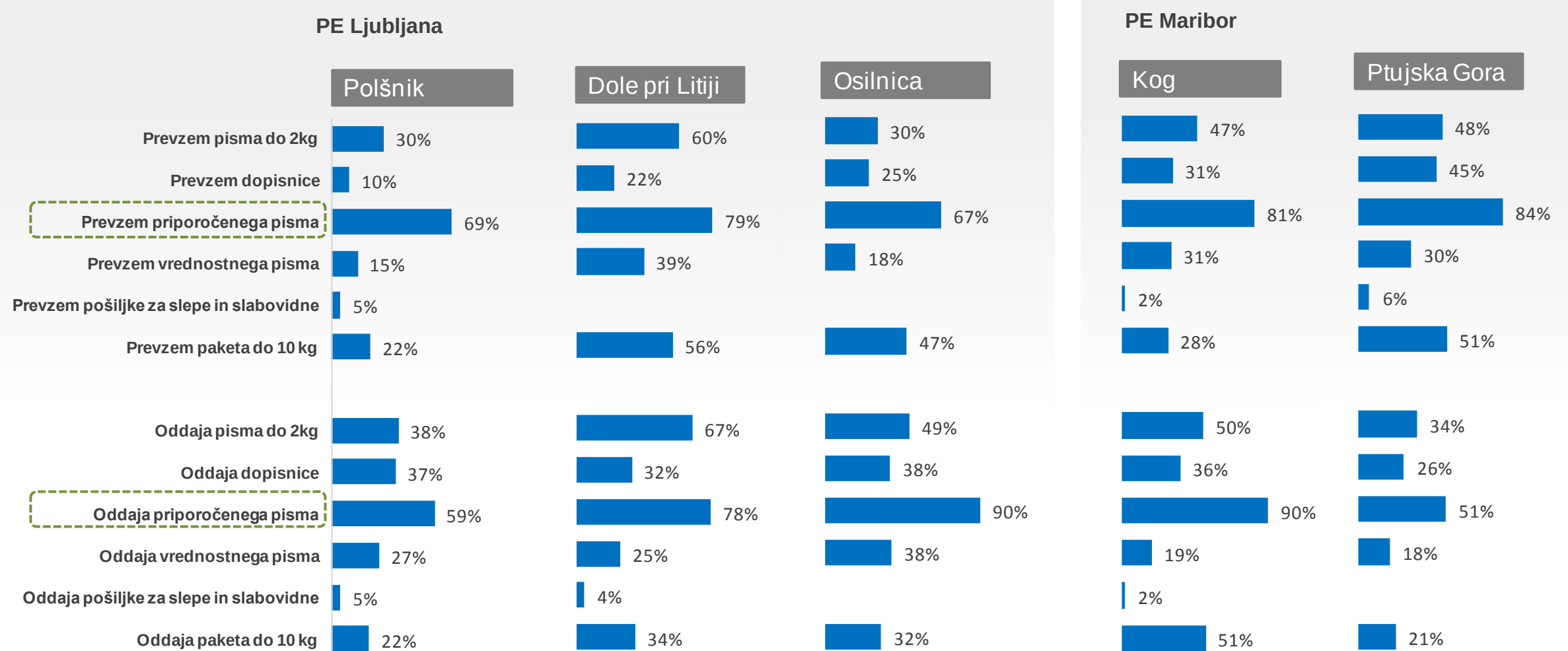
Storitve pogodbene pošte v najmanjši meri uporabljajo anketiranci PE Maribor, medtem ko so najpogostejši uporabniki storitev pogodbenih pošt anketiranci Gozda Martuljek ter Hodoša.

Uporaba posameznih storitev pogodbene pošte I.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki. Na sliki je prikazan delež tistih, ki posamezno storitev uporabljajo.



Katero od naštetih storitev ste že uporabili na pogodbeni pošti?



februar 2015

Uporaba posameznih storitev pogodbene pošte II.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki. Na sliki je prikazan delež tistih, ki posamezno storitev uporabljajo.



Katero od naštetih storitev ste že uporabili na pogodbeni pošti?

PE Celje

Šmartno v
Rožni dolini

Teharje

Lesično

Tabor

Topolšica

Prevzem pisma do 2kg

39%

46%

34%

41%

23%

Prevzem dopisnice

18%

38%

22%

40%

37%

Prevzem priporočenega pisma

84%

97%

71%

90%

58%

Prevzem vrednostnega pisma

17%

32%

11%

27%

37%

Prevzem pošiljke za slepe in slabovidne

9%

6%

1%

2%

Prevzem paketa do 10 kg

41%

61%

31%

40%

35%

Oddaja pisma do 2kg

44%

42%

51%

52%

21%

Oddaja dopisnice

38%

46%

23%

53%

40%

Oddaja priporočenega pisma

72%

72%

70%

85%

53%

Oddaja vrednostnega pisma

18%

25%

9%

25%

35%

Oddaja pošiljke za slepe in slabovidne

1%

Oddaja paketa do 10 kg

25%

17%

16%

47%

6%

PE Kranj

Kamna
Gorica

Gozd
Martuljek

46%

61%

28%

30%

79%

68%

11%

30%

10%

52%

73%

11%

42%

29%

24%

42%

73%

9%

25%

4%

11%

43%

februar 2015

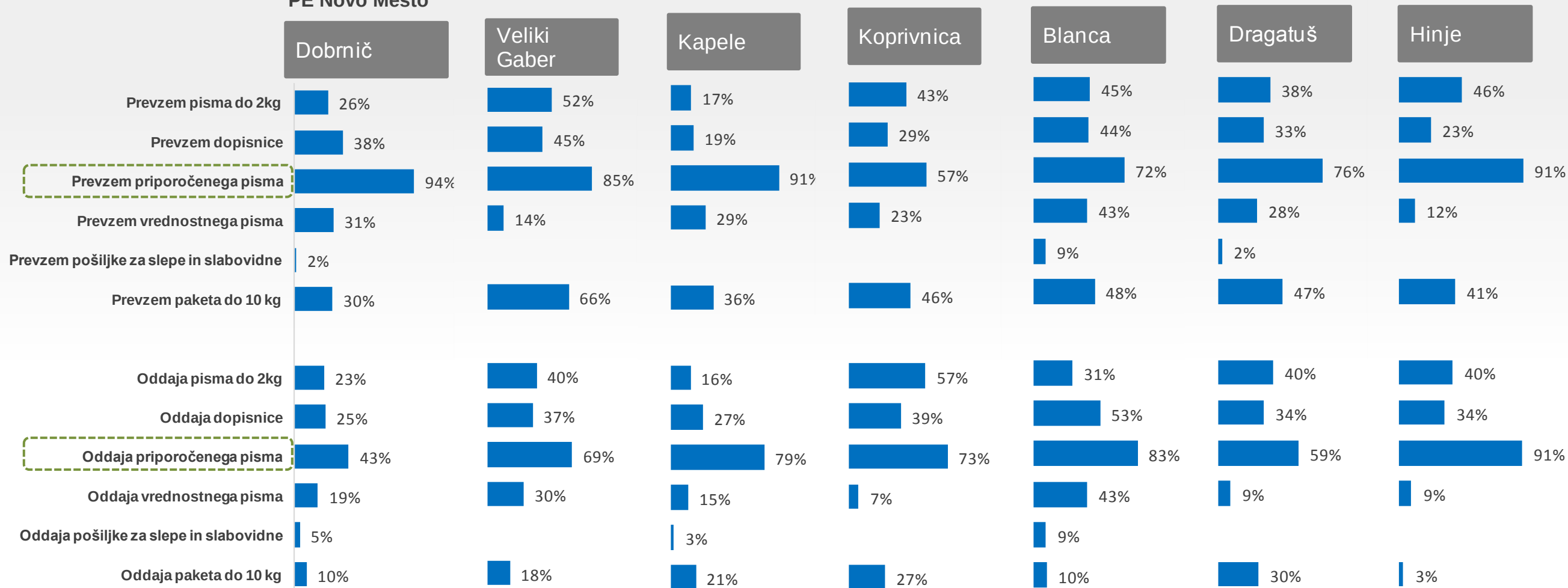
Uporaba posameznih storitev pogodbene pošte III.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki. Na sliki je prikazan delež tistih, ki posamezno storitev uporabljajo.



Katero od naštetih storitev ste že uporabili na pogodbeni pošti?

PE Novo Mesto



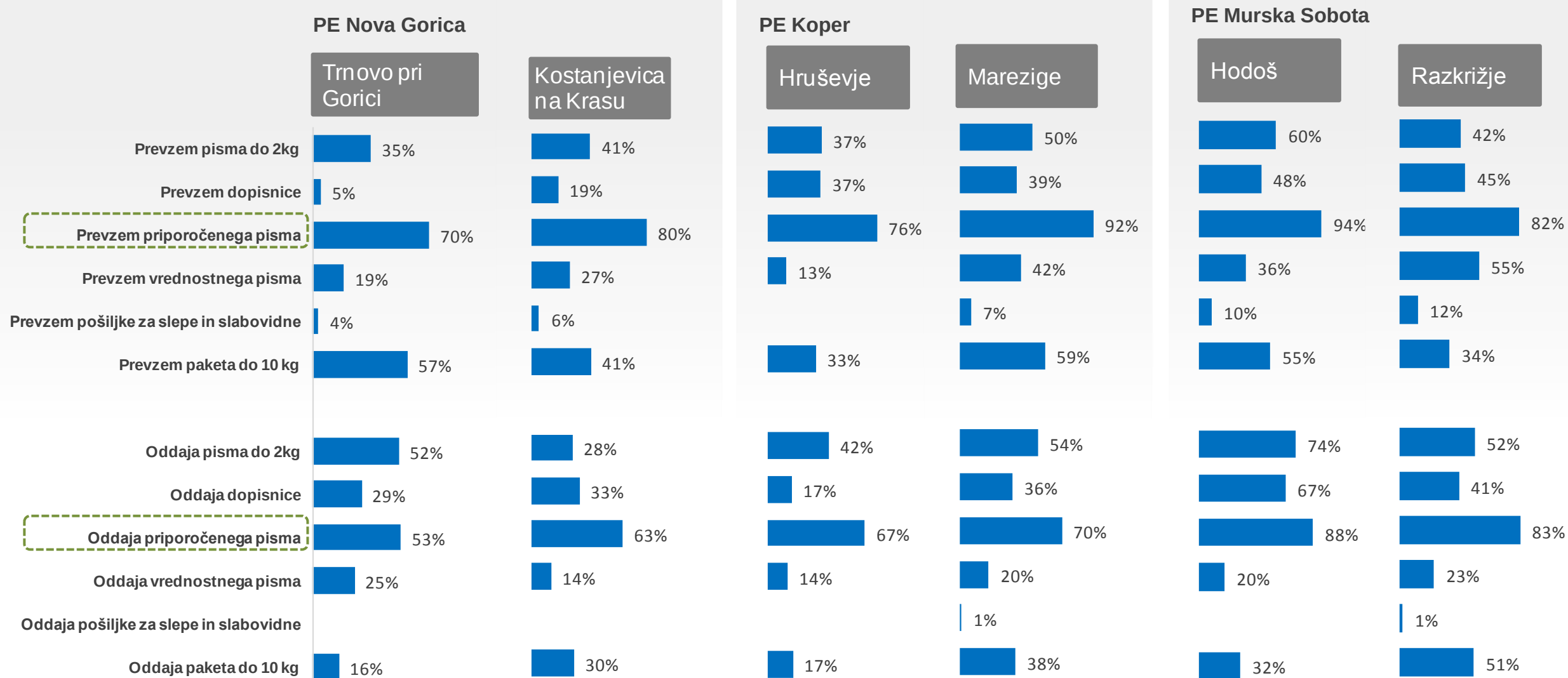
februar 2015

Uporaba posameznih storitev pogodbene pošte IV.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki. Na sliki je prikazan delež tistih, ki posamezno storitev uporabljajo.



Katero od naštetih storitev ste že uporabili na pogodbeni pošti?



februar 2015

Rezultati

- 1. Seznanjenost z delovanjem pogodbene pošte**
- 2. Uporaba storitev pogodbene pošte**
- 3. Zadovoljstvo s pogodbeno pošto**
 - I. Splošno zadovoljstvo s pogodbeno pošto in izvajalcem storitev
 - II. Pritožbe
 - III. Zadovoljstvo s posameznimi značilnostmi delovanja in storitvami
 - IV. Indeks zadovoljstva
- 4. Zadovoljstvo z dostavo pošilk na dom**
- 5. Uporaba storitev matične pošte in drugih poslovalnic PS**
- 6. Povzetek**
- 7. Priloga**

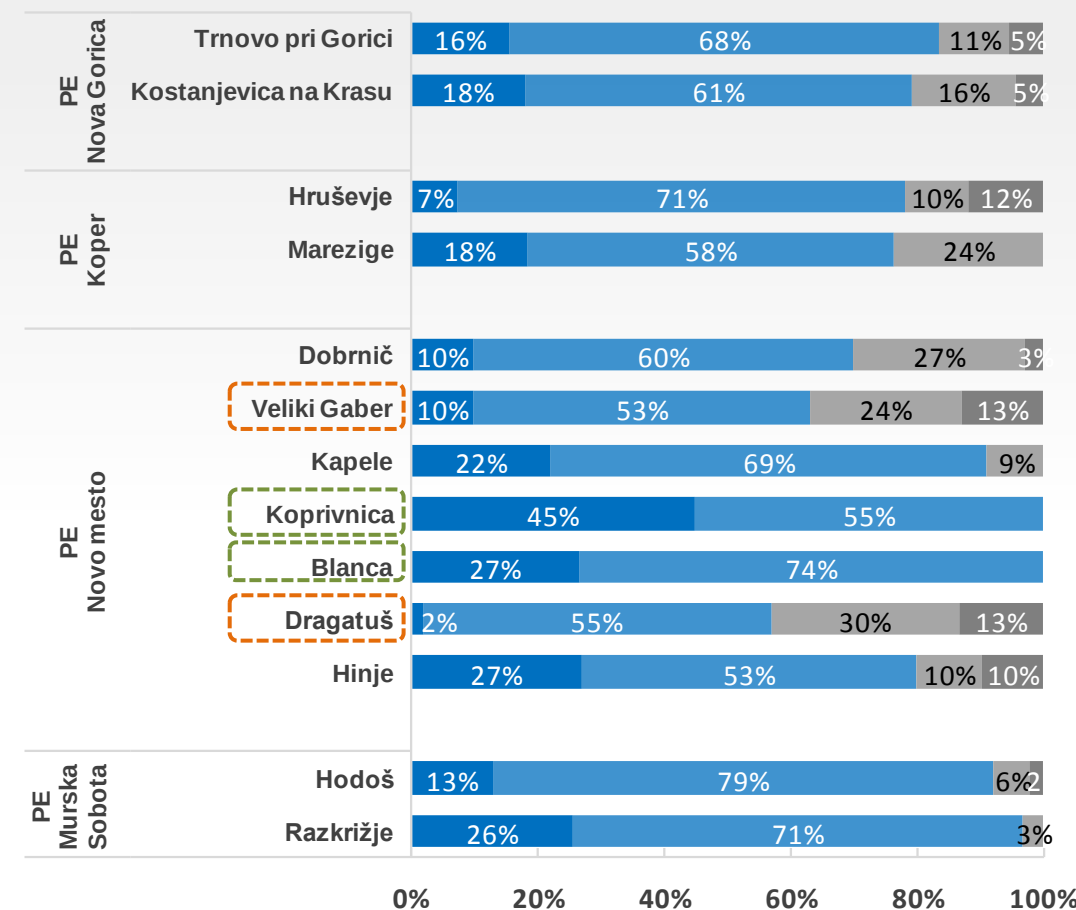
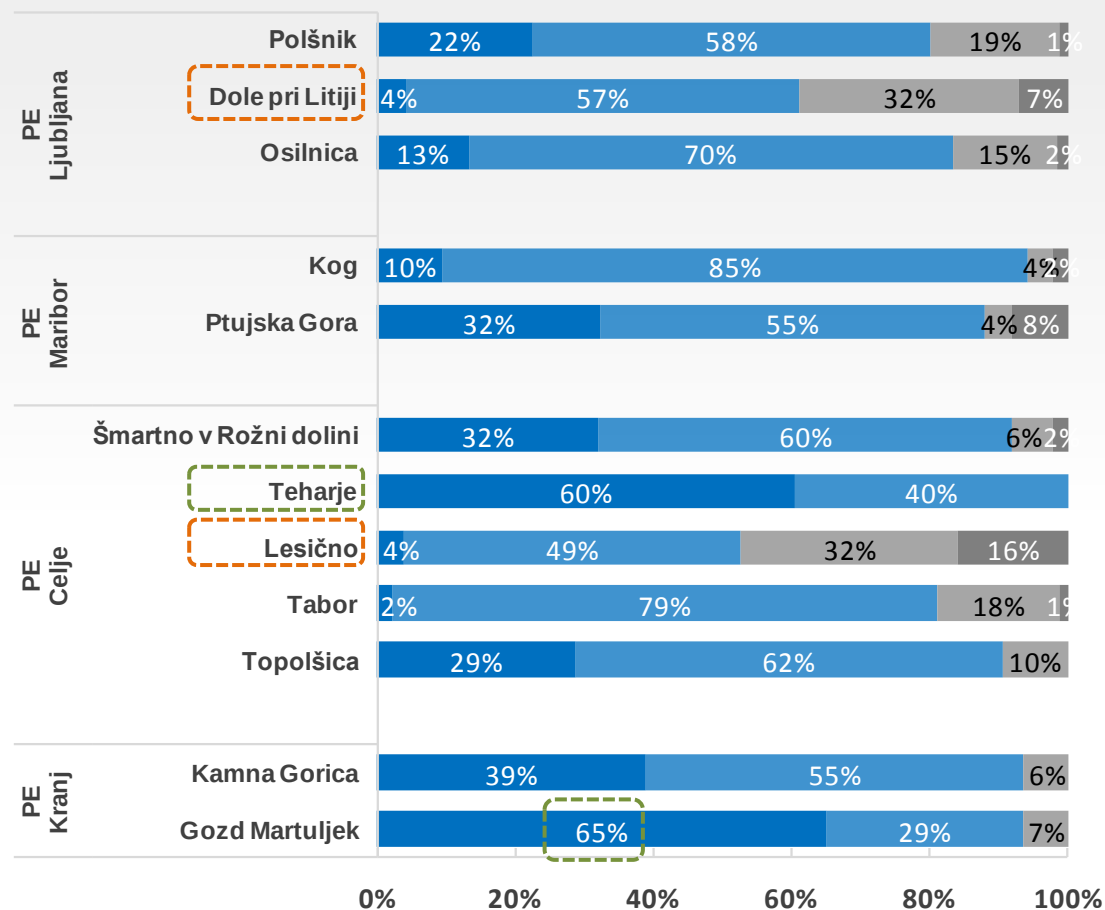
Splošno zadovoljstvo s pogodbeno pošto v kraju.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki.



Kako zadovoljni ste na splošno s tem, da v vašem kraju deluje pogodbeni pošta namesto prejšnje pošte?

■ Zelo zadovoljen ■ Zadovoljen ■ Nezadovoljen ■ Zelo nezadovoljen

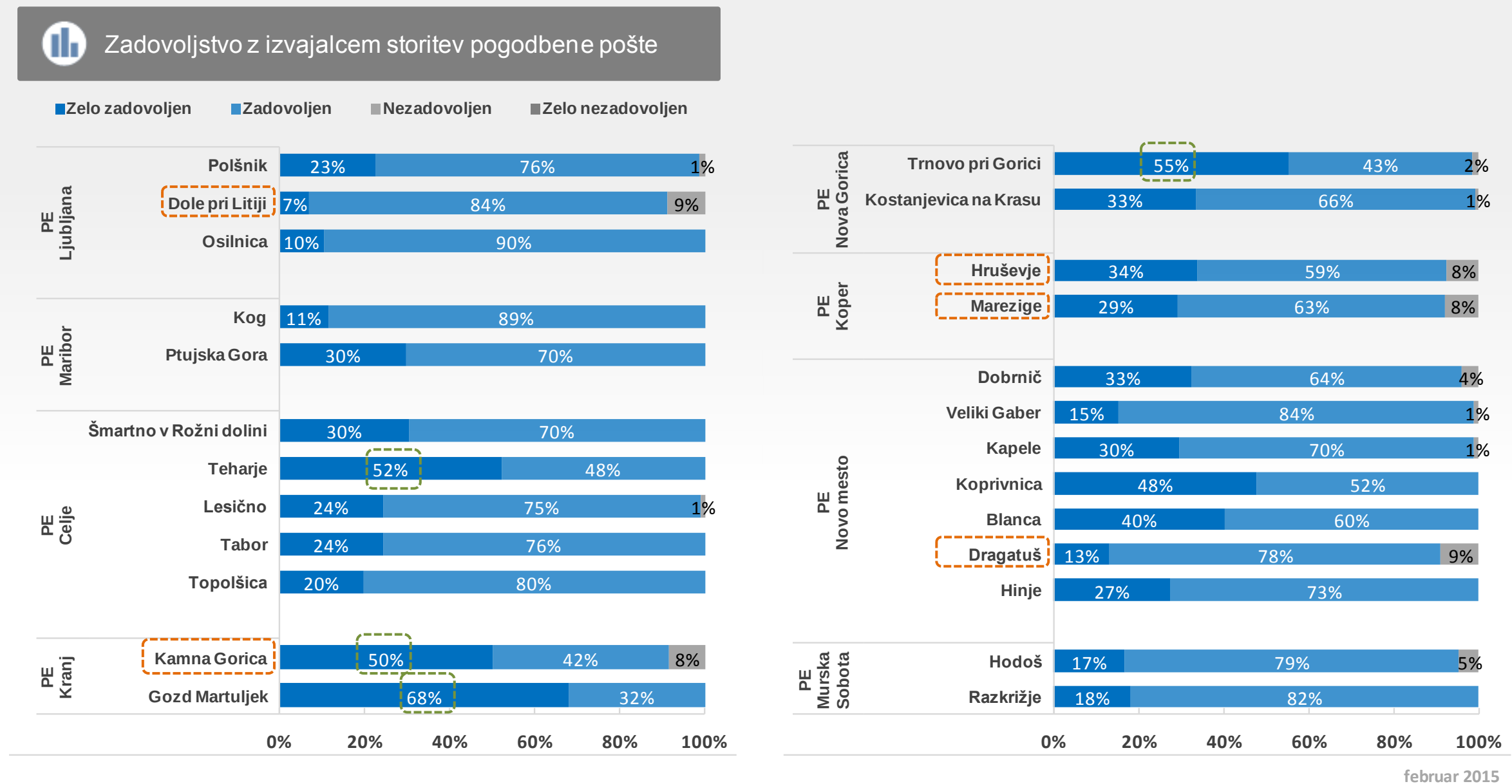


februar 2015

Rezultati na splošno kažejo na visoko stopnjo zadovoljstva s pogodbenimi poštami. V Teharjah, Koprivnici in Blanci so vsi anketiranci izrazili zadovoljstvo s pogodbeno pošto. Delež zadovoljnih v večini pogodbenih pošt sicer presega 70 %, manjši delež zadovoljnih je le v Velikem Gabru, Dolah pri Litiji, Dragatušu in Lesičnem.

Splošno zadovoljstvo z izvajalcem storitev pogodbene pošte.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki.



Anketiranci so v splošnem še v večji meri kot s tem, da v njihovem kraju deluje pogodbeni pošta, zadovoljni s samim izvajalcem storitev pogodbene pošte. Delež zadovoljnih v vseh pogodbenih poštah presega 90 %.

Glavni razlogi za nezadovoljstvo s pogodbeno pošto in z izvajalcem storitve pogodbene pošte.

Na vprašanje so odgovarjali nezadovoljni uporabniki s pogodbeno pošto oz. izvajalcem storitev pogodbene pošte. Na sliki so prikazani glavni razlogi za vse pogodbene pošte skupaj. Velikost besede narašča s številom navedb. Razlogi po posameznih pogodbenih poštah so podani v prilogi.

Razlogi za nezadovoljstvo s pogodbeno pošto



Razlogi za nezadovoljstvo z izvajalcem storitev



*Oblikovan s pomočjo Wordle

Najpogostejši razlog, ki ga anketiranci navajajo za nezadovoljstvo s pogodbeno pošto so neprimerni prostori za opravljanje poštnih storitev, saj se ti v večini primerov nahajajo v trgovini. Poleg tega so anketiranci v večji meri nezadovoljni tudi zaradi spremenjenega delovnega časa ter manjšega obsega storitev, ki so jim na voljo.

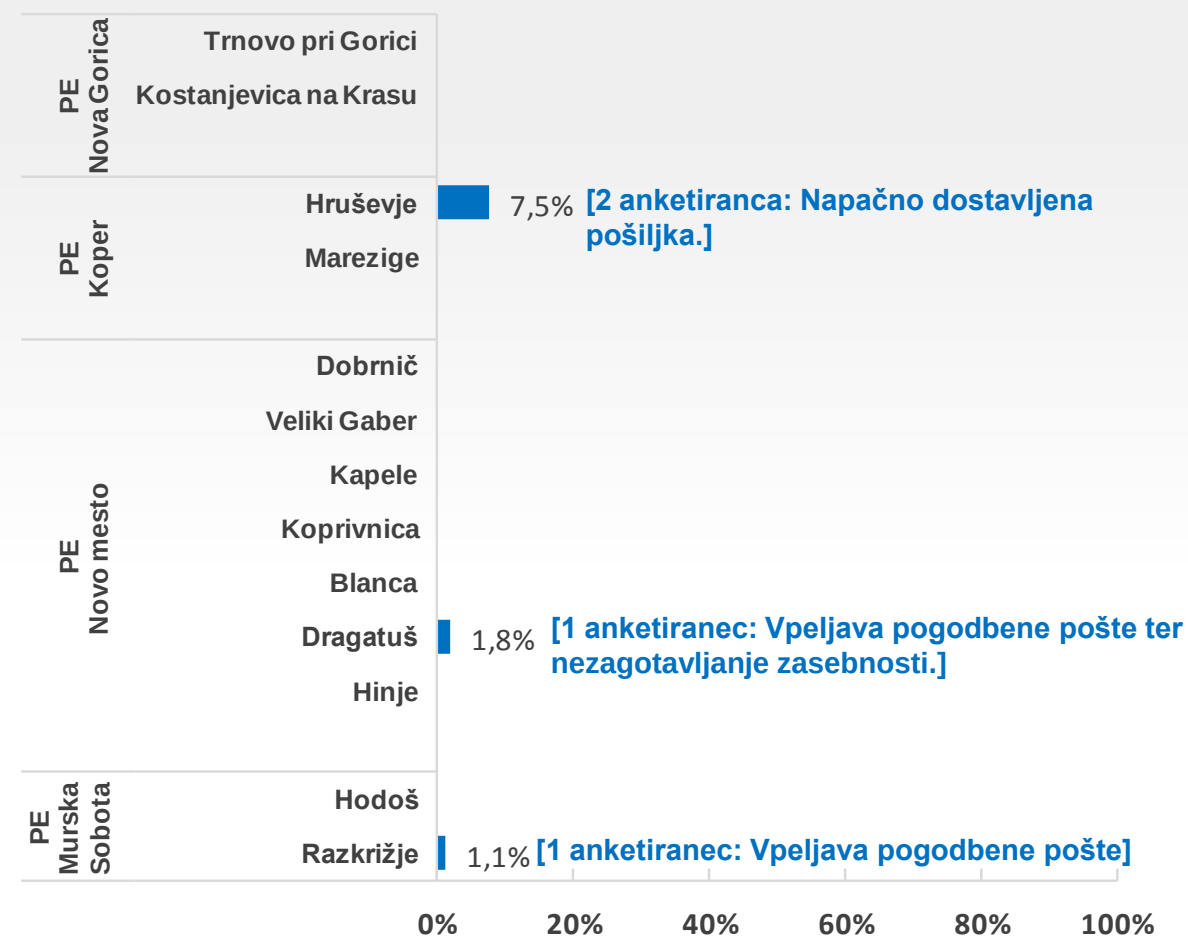
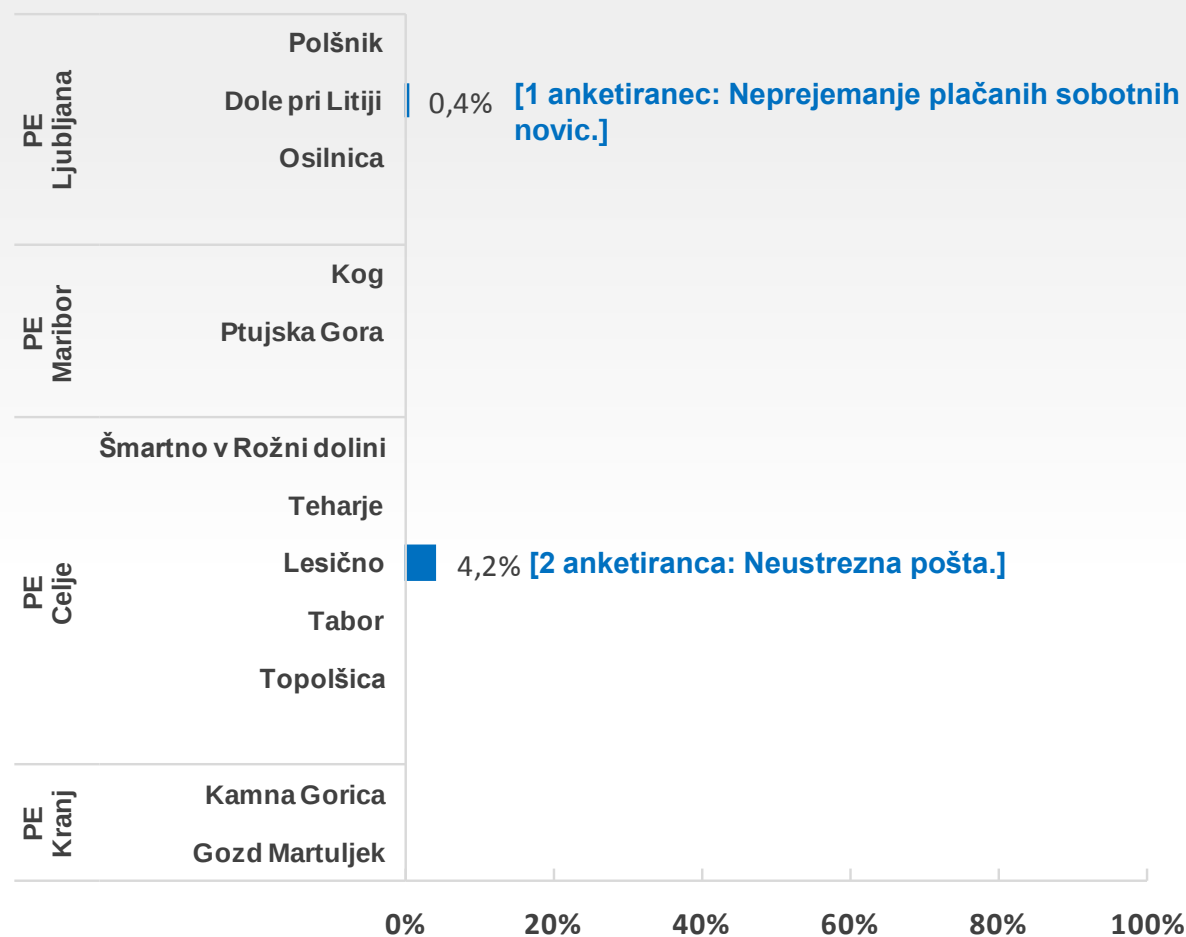
Razlogi za nezadovoljstvo z izvajalcem storitev se v največji meri nanašajo na neprofesionalnost zaposlenih.

Vložena pritožba zoper delovanje pogodbene pošte.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki. Na sliki je prikazan delež tistih, ki so pritožbo vložili. Pripisan je tudi njihov razlog za pritožbo.



Ali ste vložili kakšno pritožbo zoper delovanje pogodbene pošte? | Kaj je bil razlog pritožbe?



februar 2015

V večini pogodbenih pošt nihče izmed anketirancev ni vložil pritožbe. Med posamezniki, ki so pritožbo vložili, je glavni razlog sama vpeljava pogodbene pošte oziroma neustreznosti delovanja; bodisi na splošno bodisi zaradi neustrezne dostave ali pa nezagotavljanja zasebnosti.

Elementi zadovoljstva z delovanjem pogodbene pošte.

Ocena pomembnosti in zadovoljstva z delovanjem pogodbene pošte ter razlogi za izraženo nezadovoljstvo.

Anketiranci so ocenjevali pomembnost in zadovoljstvo z naslednjimi značilnostmi delovanja pogodbene pošte:

- Čas praznjenja poštne nabiralnika
- Delovni čas pogodbene pošte
- Ustreznost prostorov za opravljanje poštnih storitev
- Usposobljenost osebja
- Natančnost informacij, ki vam jih nudi osebje pogodbene pošte
- Hitrost opravljanja storitev
- Odnos osebja na pogodbeni pošti

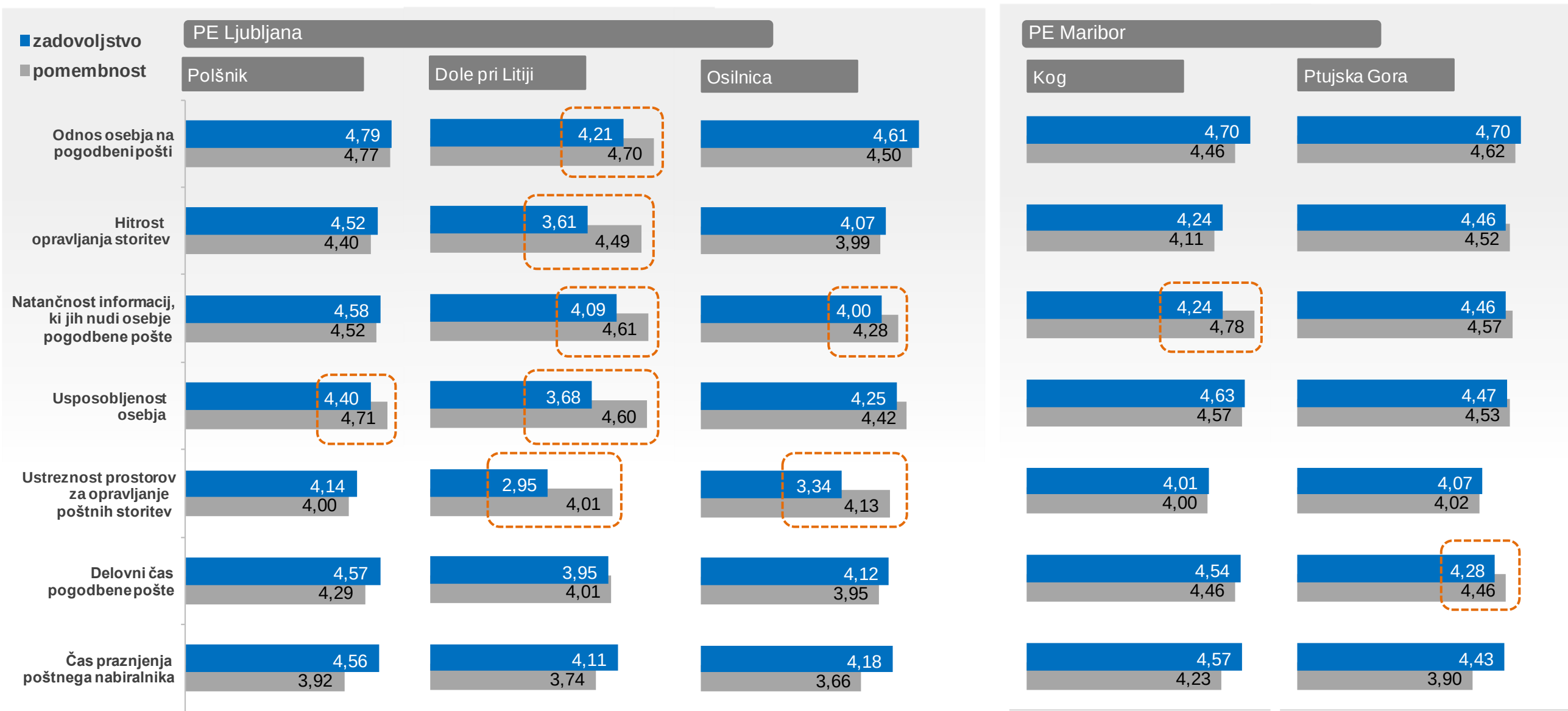
Oceno zadovoljstva in pomembnosti s posameznimi elementi so anketiranci podali na petstopenjski lestvici (1-sploh nisem zadovoljen/zelo nepomembno do 5-zelo sem zadovoljen/zelo pomembno).

Pomembnost posameznih elementov so ocenjevali vsi anketiranci, zadovoljstvo z njimi pa le uporabniki pogodbene pošte, ki so imeli tudi možnost odgovora 'ne vem, ne morem oceniti'. V analizi smo upoštevali le opredeljene, število opredeljenih je razvidno iz priloge. V prilogi podajamo tudi primerjavo povprečnih ocen pomembnosti in zadovoljstva med pogodbenimi poštami.

V nadaljevanju so prikazane povprečne ocene pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi značilnostmi delovanja pogodbenih pošt ter glavni razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi elementi.

Pomembnost in zadovoljstvo s posameznimi značilnostmi delovanja pogodbene pošte I.

Na sliki so prikazane povprečne ocene zadovoljstva in pomembnosti za posamezne elemente delovanja pogodbene pošte.



februar 2015

Glede na razlike v ocenah pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi značilnostmi delovanja, je še največ odstopanj opaziti med anketiranci Dol pri Litiji. Največja razlika se kaže v ustreznosti prostorov, usposobljenosti osebja ter hitrosti opravljanja storitev.

Pomembnost in zadovoljstvo s posameznimi značilnostmi delovanja pogodbene pošte II.

Na sliki so prikazane povprečne ocene zadovoljstva in pomembnosti za posamezne elemente delovanja pogodbene pošte.

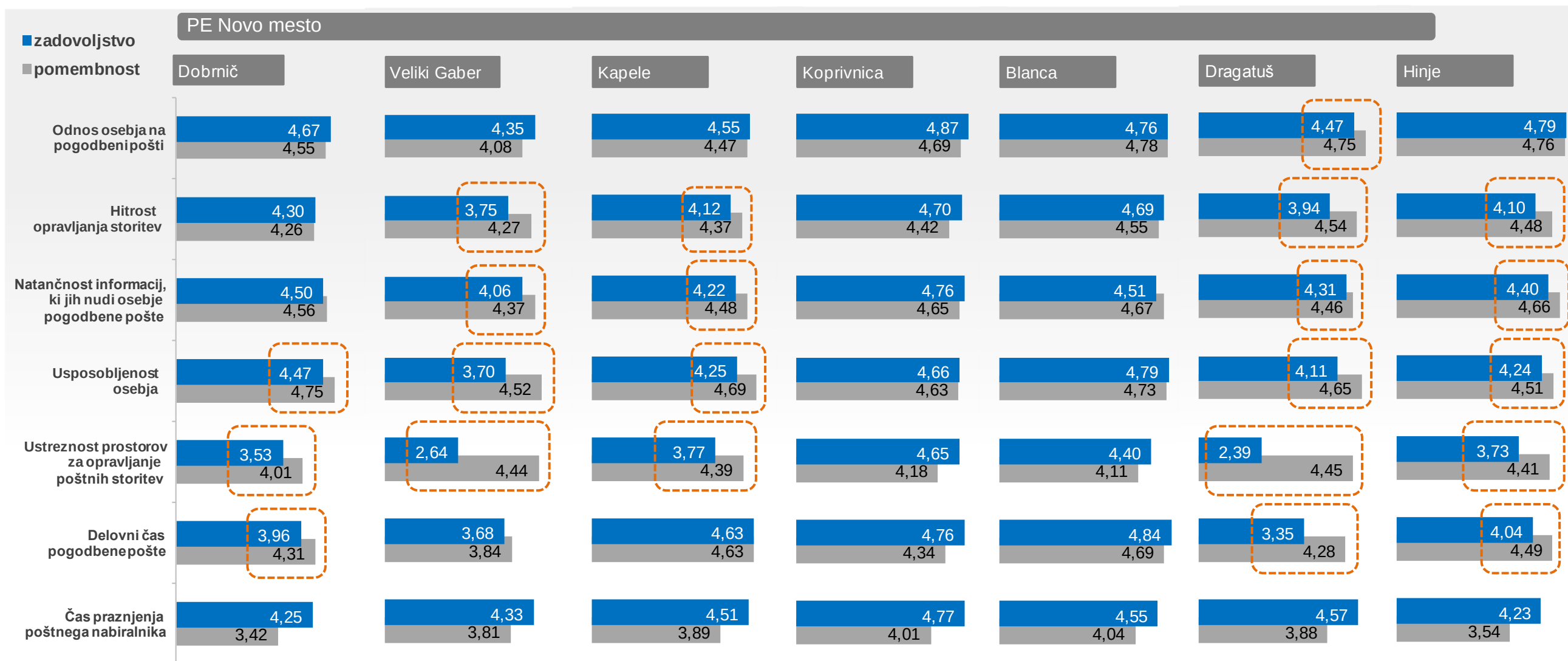


februar 2015

Glede na razlike v ocenah pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi značilnostmi delovanja, je še največ odstopanj opaziti med anketiranci pogodbene pošte Lesično, kjer še največji problem, glede na povprečne ocene, predstavlja ustreznost prostorov.

Pomembnost in zadovoljstvo s posameznimi značilnostmi delovanja pogodbene pošte III.

Na sliki so prikazane povprečne ocene zadovoljstva in pomembnosti za posamezne elemente delovanja pogodbene pošte.



februar 2015

Glede na razlike v ocenah pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi značilnostmi delovanja, je še največ odstopanj opaziti med anketiranci pogodbene pošte Veliki Gaber ter Dragatuš, pri obeh še največji problem, glede na povprečne ocene, predstavlja ustreznost prostorov.

Pomembnost in zadovoljstvo s posameznimi značilnostmi delovanja pogodbene pošte IV.

Na sliki so prikazane povprečne ocene zadovoljstva in pomembnosti za posamezne elemente delovanja pogodbene pošte.



februar 2015

Glede na razlike v ocenah pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi značilnostmi delovanja, je še največ odstopanj opaziti med anketiranci pogodbenih pošt PE Nova Gorica in PE Koper, in sicer ko gre za ustreznost prostorov.

Glavni razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi značilnostmi delovanja pogodbenih pošt.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki, ki so izrazili nezadovoljstvo s posameznimi značilnostmi delovanja pogodbenih pošt. Na sliki so prikazani glavni razlogi za vse pogodbene pošte skupaj. Velikost besede narašča s številom navedb v okviru posameznega elementa. Razlogi po posameznih pogodbenih poštah so podani v prilogi.

Ustreznost prostorov

Ni ločen prostor za pošto Ni zasebnosti Ni oz. je težko dostopno invalidom Neustrezen prostor, lokacija Pošta ne sodi v lokal

Premalo prostora, utesnjenost
Pošta ne sodi v trgovino n=282

Navedeni razlogi za nezadovoljstvo kažejo na potrebo po ureditvi prostora za namen opravljanja poštnih storitev, optimizacijo delovnega časa ter dodatna izobraževanja osebja pogodbene pošte.

Usposobljenost osebja

Dela ne opravljajo dobro Osebe se menja Premalo izkušenj Prepočasni so

Premalo usposobljeni
Ne ponujajo vseh storitev
Ena oseba je za vse Nezainteresiranost osebja Trгоvec ni poštni uslužbenec n=71

Natančnost informacij, ki jih nudi osebje

Ne vedo vsega
So le premalo informirani trgovci Nestrokovni so Nejasne, nenatančne informacije Ne znajdejo se Napačne informacije Premalo se posvetijo strankam Nezainteresirani so n=39

Delovni čas pogodbene pošte

Prekratek delovni čas
Ob sobotah je zaprto Delovni čas je deljen Prepozno se odpre Popoldne je zaprto Vsak dan je drugačen delovni čas Neprimeren delovni čas n=165

Hitrost opravljanja storitev

Ena oseba je za vse Nedosegljivost po telefonu Čakalne vrste na blagajni Zastarela, slaba tehnologija

Prepočasni gre n=113

Odnos osebja na pogodbeni pošti

Počasnost

Neprijaznost
Preobremenjenost Nesramnost Neprijetnost Neprofesionalnost Zbeganost n=20

Čas praznjenja poštnega nabiralnika

Premalokrat praznijo

Prezgodaj praznijo
Prepozno praznijo n=26

*Oblikovan s pomočjo Wordle

Elementi zadovoljstva s storitvami pogodbene pošte.

Ocena pomembnosti in zadovoljstva s storitvami, ki jih nudi pogodbena pošta ter razlogi za izraženo nezadovoljstvo.

Anketiranci so ocenjevali pomembnost in zadovoljstvo z naslednjimi storitvami, ki jih nudi pogodbena pošta:

- Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic
- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošilk
- Oddaja paketov
- Obseg poštnih storitev
- Prevzem nedostavljenih poštnih pošilk na pogodbeni pošti naslednji dan, če je bil poskus dostave na dom neuspešen
- Nakup znamk, kuvert, dopisnic
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov
- Plačilni promet (npr. položnice)

Oceno zadovoljstva in pomembnosti s posameznimi storitvami so anketiranci podali na petstopenjski lestvici (1-sploh nisem zadovoljen/zelo nepomembno do 5-zelo sem zadovoljen/zelo pomembno).

Pomembnost posameznih storitev so ocenjevali vsi anketiranci, zadovoljstvo z njimi pa le uporabniki pogodbene pošte, ki so imeli tudi možnost odgovora 'ne vem, ne morem oceniti'. V analizi smo upoštevali le opredeljene, število opredeljenih je razvidno iz priloge.

V nadaljevanju so prikazane povprečne ocene pomembnosti in zadovoljstva s posameznimi storitvami, ki jih nudi pogodbena pošta ter glavni razlogi za izraženo nezadovoljstvo z njimi.

Pomembnost in zadovoljstvo s posameznimi storitvami, ki jih nudi pogodbeni pošta I.

Na sliki so prikazane povprečne ocene zadovoljstva in pomembnosti za posamezne storitve pogodbene pošte.



februar 2015

Kot je razvidno s slike, povprečne ocene zadovoljstva praviloma presegajo povprečne ocene pomembnosti posameznih storitev, kar pomeni, da v teh vidikih pogodbene pošte zadovoljujejo potrebe svojih uporabnikov. Le v Dolah pri Litiji, so anketiranci glede na pomembnost manj zadovoljni, ko gre za obseg poštinskih storitev.

Pomembnost in zadovoljstvo s posameznimi storitvami, ki jih nudi pogodbeni pošta II.

Na sliki so prikazane povprečne ocene zadovoljstva in pomembnosti za posamezne storitve pogodbene pošte.

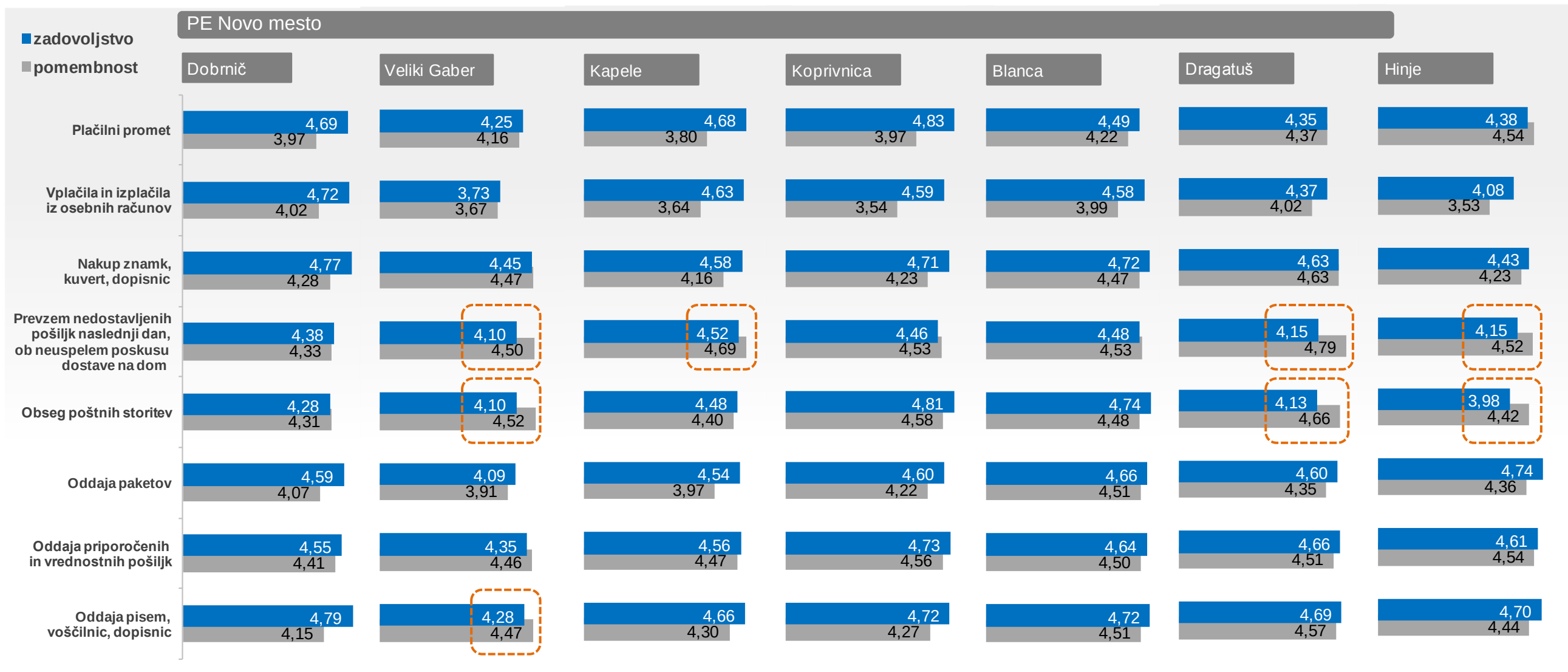


februar 2015

Kot je razvidno s slike, povprečne ocene zadovoljstva v PE Celje in PE Kranj praviloma presegajo povprečne ocene pomembnosti posameznih storitev. Le v pogodbenih poštah Lesično in Tabor, so glede na pomembnost anketiranci manj zadovoljni, ko gre za obseg poštne storitve ter prevzem nedostavljenih pošilk. S slednjim so manj zadovoljni tudi v Topolšici.

Pomembnost in zadovoljstvo s posameznimi storitvami, ki jih nudi pogodbeno pošta III.

Na sliki so prikazane povprečne ocene zadovoljstva in pomembnosti za posamezne storitve pogodbene pošte.



februar 2015

Povprečne ocene zadovoljstva tudi v PE Novo mesto praviloma presegajo povprečne ocene pomembnosti posameznih storitev. Le v pogodbenih poštah Veliki Gaber, Dragatuš in Hinje, so glede na pomembnost anketiranci manj zadovoljni, ko gre za obseg poštnih storitev ter prevzem nedostavljenih pošilk.

Pomembnost in zadovoljstvo s posameznimi storitvami, ki jih nudi pogodbeni pošta IV.

Na sliki so prikazane povprečne ocene zadovoljstva in pomembnosti za posamezne storitve pogodbene pošte.



februar 2015

Kot je razvidno s slike povprečne ocene zadovoljstva praviloma presegajo povprečne ocene pomembnosti posameznih storitev, kar kaže na zadovoljene potrebe uporabnikov pogodbenih pošt. So pa v pogodbeni pošti Marezige, glede na pomembnost anketiranci manj zadovoljni, ko gre za obseg poštних storitev ter prevzem nedostavljenih pošilk, v Hruševju pa ko gre za oddajo paketov.

Glavni razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi storitvami, ki jih nudi pogodbeni pošta.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki, ki so izrazili nezadovoljstvo s posameznimi storitvami pogodbene pošte.

Na sliki so prikazani glavni razlogi za vse pogodbene pošte skupaj. Velikost besede narašča s številom navedb v okviru posameznega elementa. Razlogi po posameznih pogodbenih poštah so podani v prilogi.

Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic

Neustrezen delovni čas
Ni možno oddati telegrama
Slaba izbira Počasi gre
n=6

Oddaja priporočenih in vrednostnih pošilk

Listek za priporočeno pošiljko je potrebno izpolniti prej
Neprimeren prostor
Neustrezen delovni čas
Prepočasi gre
Omejena vrednost
Neusposobljenost osebja
n=13

Oddaja paketov

Ni možna oddaja za poslovne subjekte
Oddaja ni možna
Neustrezen delovni čas
Vrjen paket
Prepočasi gre
Ni možno oddati večjih paketov
Cene se spreminjajo
n=13

Obseg storitev

Ni iger na srečo
Ni možno poslati faxa
Premalo storitev
Težave z dvigom gotovine
Ni možno kupiti obrazcev
Nestrokovnost
Ni hitre pošte
Ni možno oddati telegrama
Manj izdelkov
n=82

Prevzem nedostavljenih pošilk na pogodbeni pošti naslednji dan

Isti dan se vrača na matično pošto
Potreben bi bil ponovni poskus dostave na dom
Predolgo se čaka na dvig
Slaba organiziranost
Nejasno obvestilo, kje dvigniti pošiljko
Ni možen dvig na pogodbeni pošti isti dan
Neustrezen delovni čas za dvig pošte
Druge osebe ne morejo prevzeti pošiljke
Poštar odda obvestilo, ne da bi pozvonil
n=107

Navedeni razlogi za nezadovoljstvo v splošnem kažejo na potrebo po optimizaciji storitev in delovnega časa pogodbenih pošt.

Nakup znamk, kuvert, dopisnic

Podražitev
Neustrezen delovni čas
Slaba izbira
Slaba zaloga
n=13

*Oblikovan s pomočjo Wordle

Vplačila in izplačila iz osebnih računov

Ni možno izplačilo
Počasen postopek
Visoke provizije
Ni zasebnosti
Ni bankomata
Ne da se odpreti računa PS
Včasih ni dovolj denarja
Omejitev višine zneskov
Potrebno je vnaprej naročiti
n=28

Plačilni promet

Omejitev višine zneskov
Slabše kot prej
Visoke provizije
Neustrezen delovni čas
Počasen postopek
Neusposobljenost osebja
Stara oprema, sistem
Ni zasebnosti, ni primeren prostor
n=39

Indeks zadovoljstva.

Indeks je izračunan na podlagi ocen pomembnosti in zadovoljstva z ocenjevanimi elementi delovanja in/oz. storitev pogodbene pošte.

Indeks zadovoljstva nam pove, v kolikšni meri pogodbeni pošta zadovoljuje svoje uporabnike.

Indeks je izračunan na podlagi ocen pomembnosti in zadovoljstva z ocenjevanimi elementi delovanja in storitev, ki jih nudi pogodbeni pošta. Pri izračunu indeksa zadovoljstva je poleg povprečne ocene zadovoljstva s posameznimi dejavniki upoštevana tudi pomembnost, ki jo anketiranci pripisujejo posameznim dejavnikom. Bolj kot je posamezni dejavnik pomemben, večjo težo ima zadovoljstvo s tem dejavnikom. Manj pomembni dejavniki tako v manjši meri prispevajo k skupnemu indeksu zadovoljstva kot pomembni dejavniki in obratno. Skupni indeks zadovoljstva torej predstavlja vsoto produktov uteži izračunanih za dejavnike pomembnosti in povprečnih ocen zadovoljstva s posameznimi dejavniki.

Glede na to, da sta zadovoljstvo in pomembnost merjena na lestvici od 1 do 5, ima izračunan indeks v osnovi sicer vrednost med 1 in 5, a je zaradi primernejše predstavitve in primerjave indeks preoblikovan na lestvico od 0 do 100.

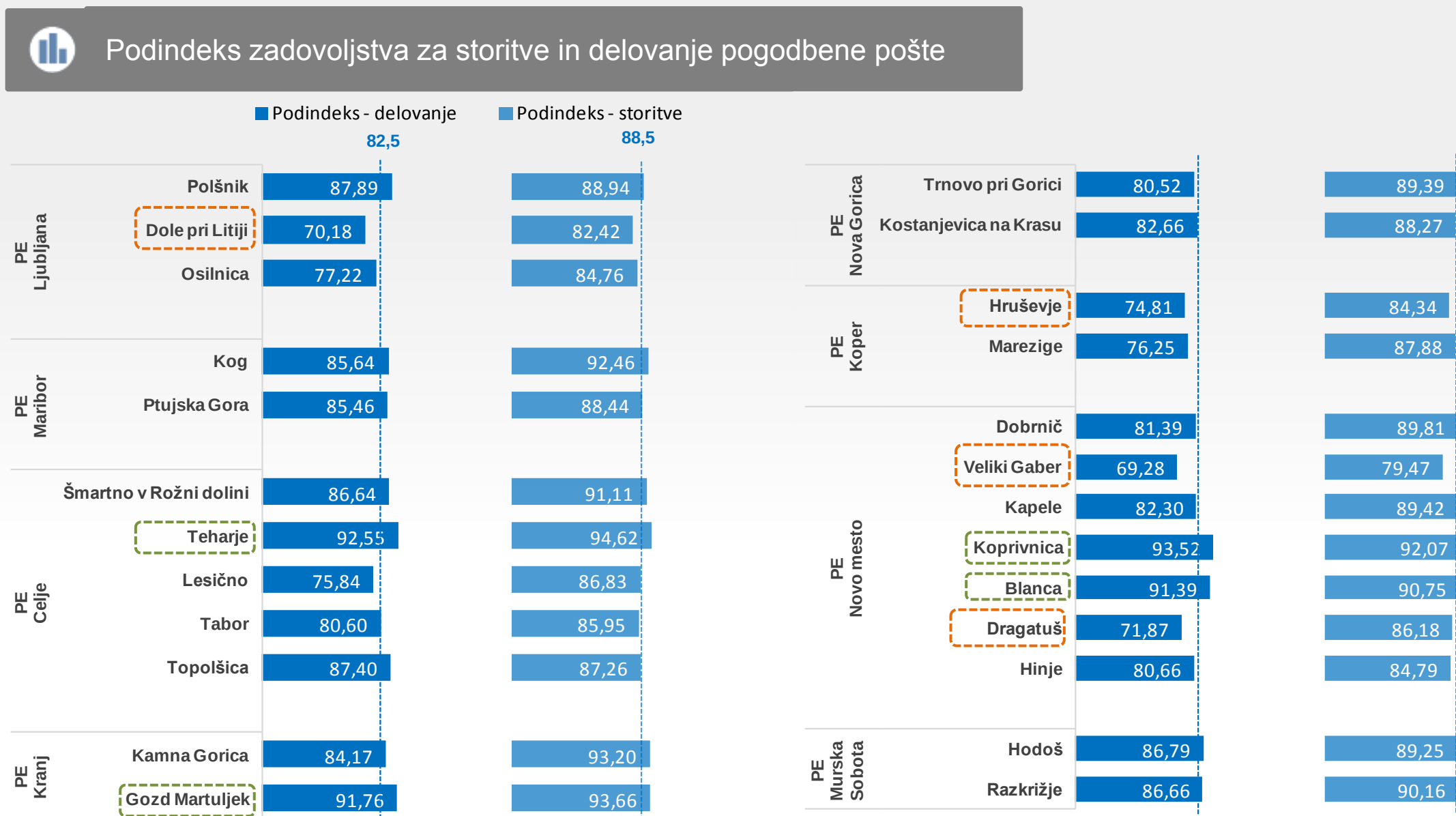
V nadaljevanju so prikazani:

- **podindeks za delovanje**, izračunan na osnovi podanih ocen za delovanje pogodbene pošte,
- **podindeks za storitve**, izračunan na osnovi podanih ocen za storitve, ki jih nudi pogodbeni pošta,
- **skupni indeks zadovoljstva**, ki nam pove v kolikšni meri pogodbene pošte dosegajo pričakovanja anketiranih uporabnikov.

Višji kot je indeks, bolj so potrebe anketiranih uporabnikov zadovoljene.

Podindeks zadovoljstva za storitve in delovanje pogodbene pošte.

Podindeksa sta izračunan na podlagi ocen pomembnosti in zadovoljstva z ocenjevanimi elementi delovanja oz. storitev pogodbene pošte. Vertikalna črta na sliki označuje povprečni podindeks za vse pogodbene pošte skupaj.

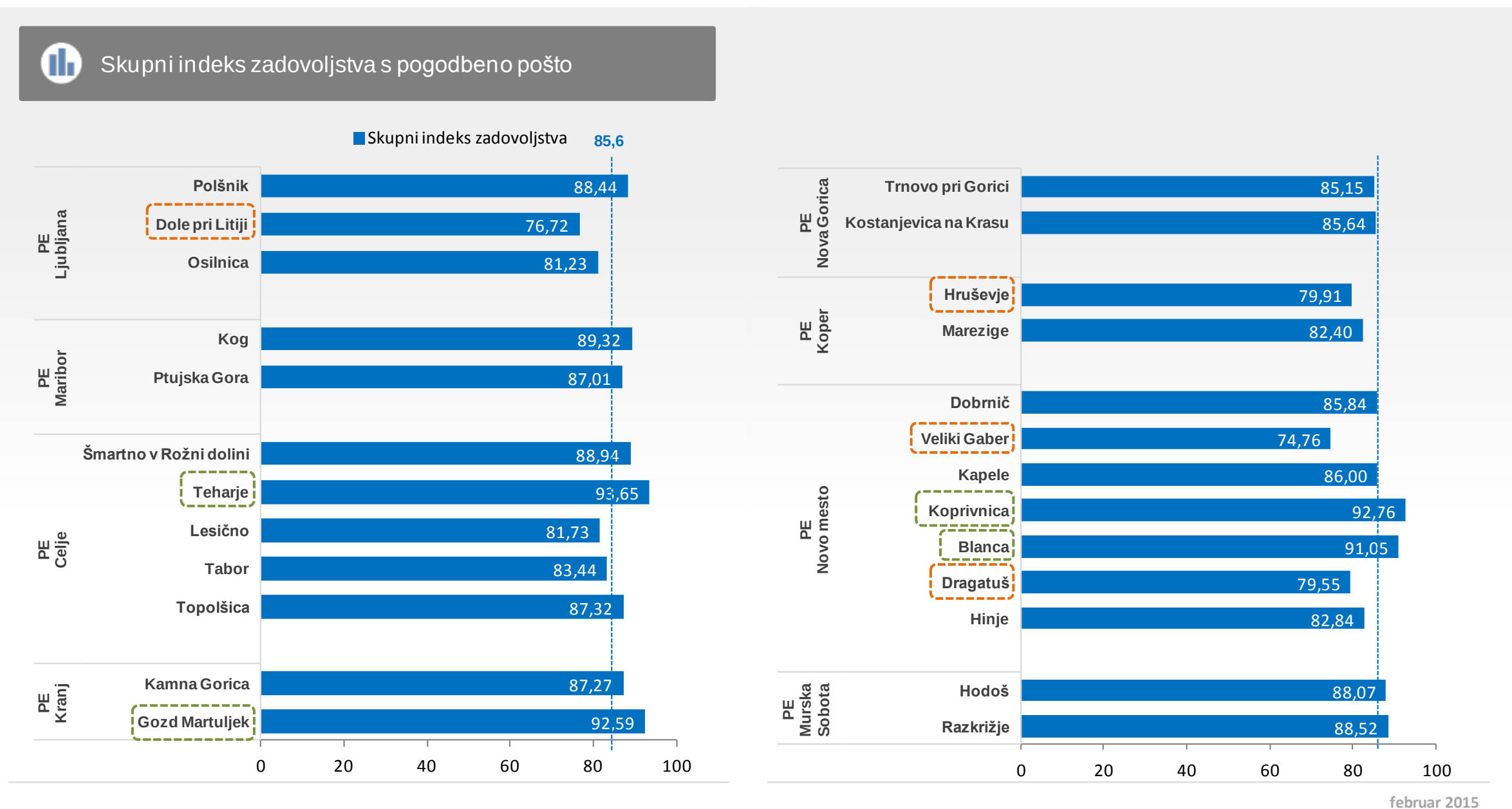


februar 2015

Povprečni podindeks za delovanje pogodbenih pošt ima vrednost 82,5, za storitve pa 88,5, kar kaže, da pogodbene pošte v splošnem v veliki meri zadovoljujejo anketirane uporabnike tako z vidika delovanja kot z vidika storitev. Sicer pa za večino pogodbenih pošt, z izjemo Topolšice, Koprivnice ter Blance velja, da podindeks storitev presega podindeks delovanja.

Skupni indeks zadovoljstva s pogodbeno pošto.

Skupni indeks je izračunan na podlagi ocen pomembnosti in zadovoljstva z ocenjevanimi elementi delovanja in storitev pogodbene pošte. Vertikalna črta na sliki označuje povprečni indeks za vse pogodbene pošte skupaj.



Rezultati

1. Seznanjenost z delovanjem pogodbene pošte
2. Uporaba storitev pogodbene pošte
3. Zadovoljstvo s pogodbeno pošto
- 4. Zadovoljstvo z dostavo**
5. Uporaba storitev matične pošte in drugih poslovalnic PS
6. Povzetek
7. Priloga

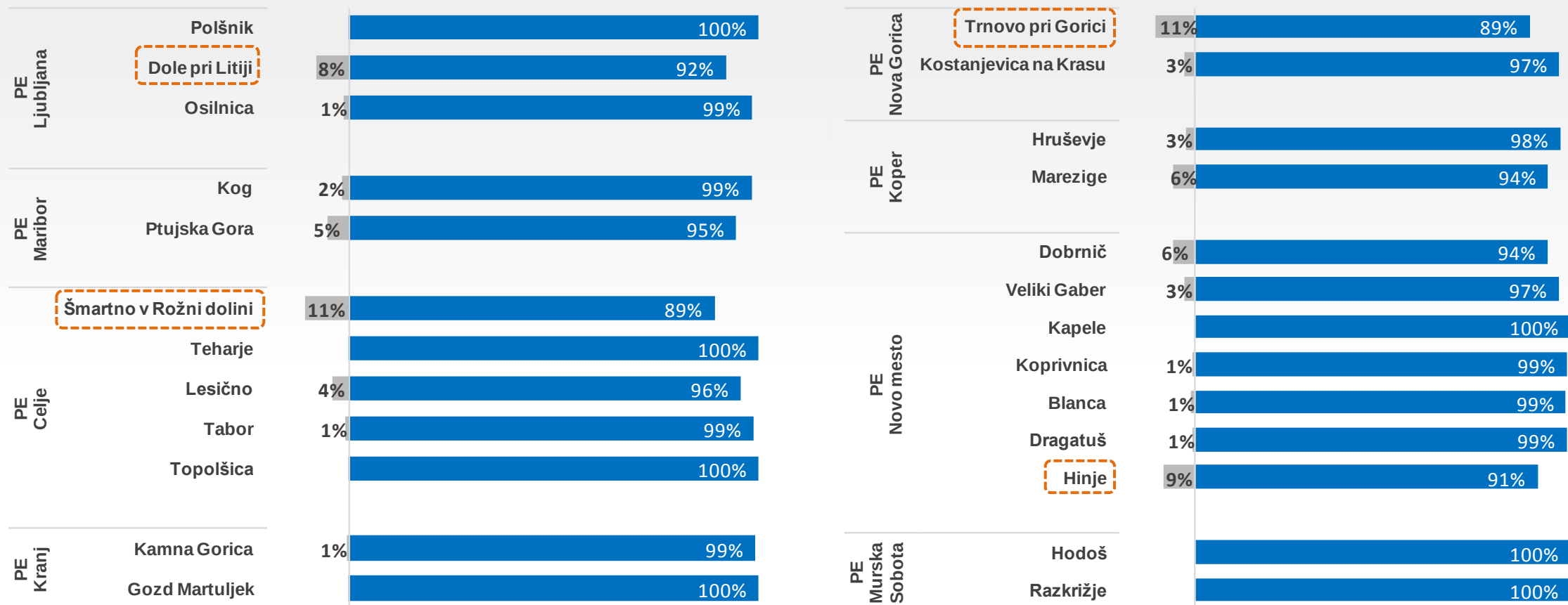
Zadovoljstvo z dostavo pošiljk na dom.

Na vprašanje so odgovarjali vsi. Na sliki je prikazan delež zadovoljnih in delež nezadovoljnih.



Ali ste zadovoljni z dostavo pošiljk na dom?

■ Ne ■ Da



februar 2015

Večina anketirancev je zadovoljna z dostavo pošiljk na dom. Delež zadovoljnih se giblje med 89 % (Šmartno v Rožni dolini in Trnovo pri Gorici) in 100 % (Polšnik, Teharje, Topolšica, Gozd Martuljek, Kapele, Hodoš, Razkrižje).

Razlogi za nezadovoljstvo z dostavo pošilk na dom.

Na vprašanje so odgovarjali tisti, ki so izrazili nezadovoljstvo z dostavo pošilk na dom. Na sliki so prikazani glavni razlogi za vse pogodbene pošte skupaj, pri čemer velikost besede narašča s številom navedb. V tabeli je navedeno v katerih pogodbenih poštah se pojavljajo posamezni razlogi.



Navedeni razlogi za nezadovoljstvo v splošnem kažejo predvsem na željo anketirancev po ustreznem času dostave.

Razlogi za nezadovoljstvo z dostava pošilk na dom	
Neustrezen čas dostave	Dole Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Lesično Kamna Gorica Trnovo pri Gorici Marezige Dobrnič Veliki Gaber Dragatuš Hinje
Ni dostave ob sobotah	Dole Osilnica Kog Ptujška Gora Tabor Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu
Poštari se menjajo (nenatančnost)	Dole Hinje
Ne dostavijo reklam	Hruševje Šmartno v Rožni dolini Blanca
Poštari pustijo le obvestilo, ne zvonijo	Marezige Dobrnič Šmartno v Rožni dolini
Prezem pošilk možen šele naslednji delovni dan	Koprivnica
Neustrezno ravnanje s pošilkami (poškodbe, izgube)	Šmartno v Rožni dolini
Dostava pošiljke na napačen naslov	Lesično Šmartno v Rožni dolini

Rezultati

1. Seznanjenost z delovanjem pogodbene pošte
2. Uporaba storitev pogodbene pošte
3. Zadovoljstvo s pogodbeno pošto
4. Zadovoljstvo z dostavo pošilk na dom
5. **Uporaba storitev matične pošte in drugih poslovalnic PS**
6. Povzetek
7. Priloga

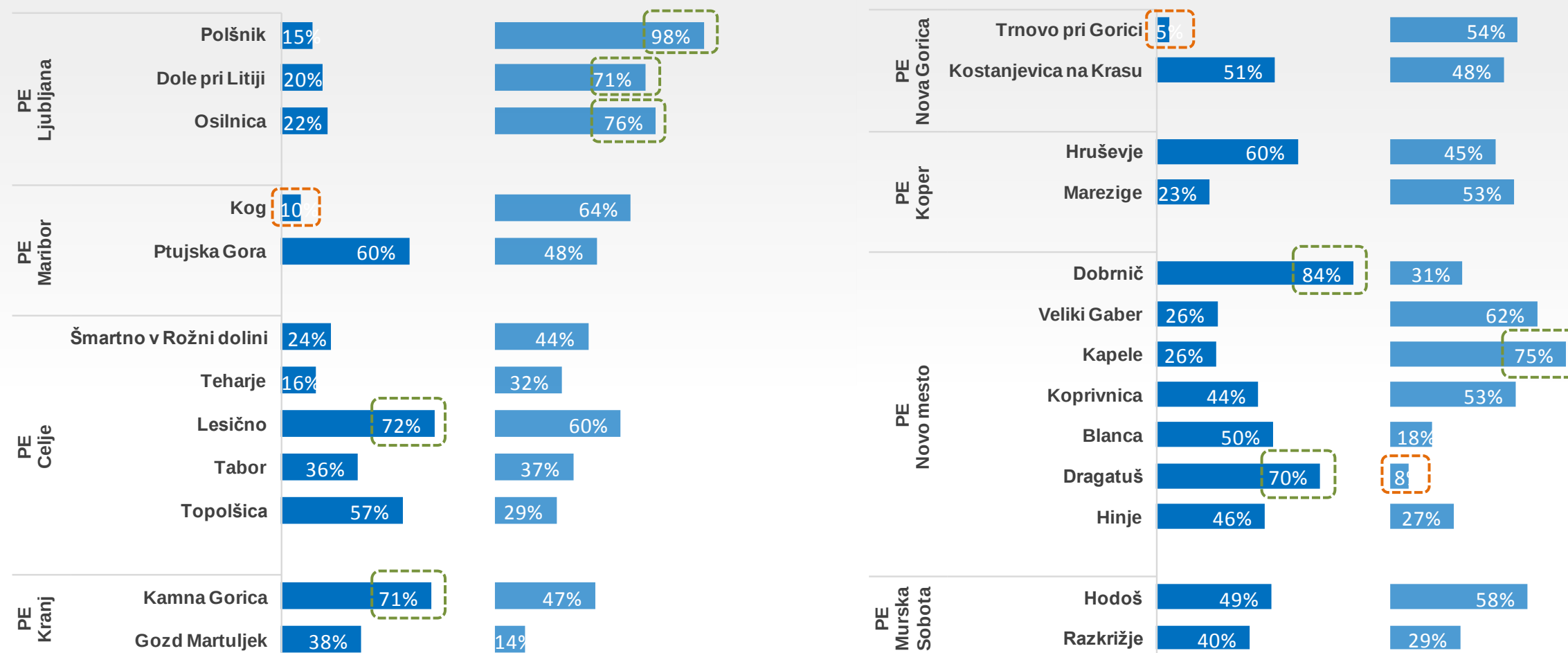
Uporaba storitev matične pošte in drugih poslovalnic PS.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki pogodbene pošte. Prikazan je delež anketirancev, ki so dejali, da uporabljajo storitve matične pošte in delež tistih, ki uporabljajo storitve drugih poslovalnic Pošte Slovenije.



Ali kljub pogodbeni pošti v vašem kraju še vedno uporabljate storitve vaše matične pošte in/ali drugih poslovalnic PS?

■ Storitve matične pošte ■ Storitve drugih poslovalnic PS



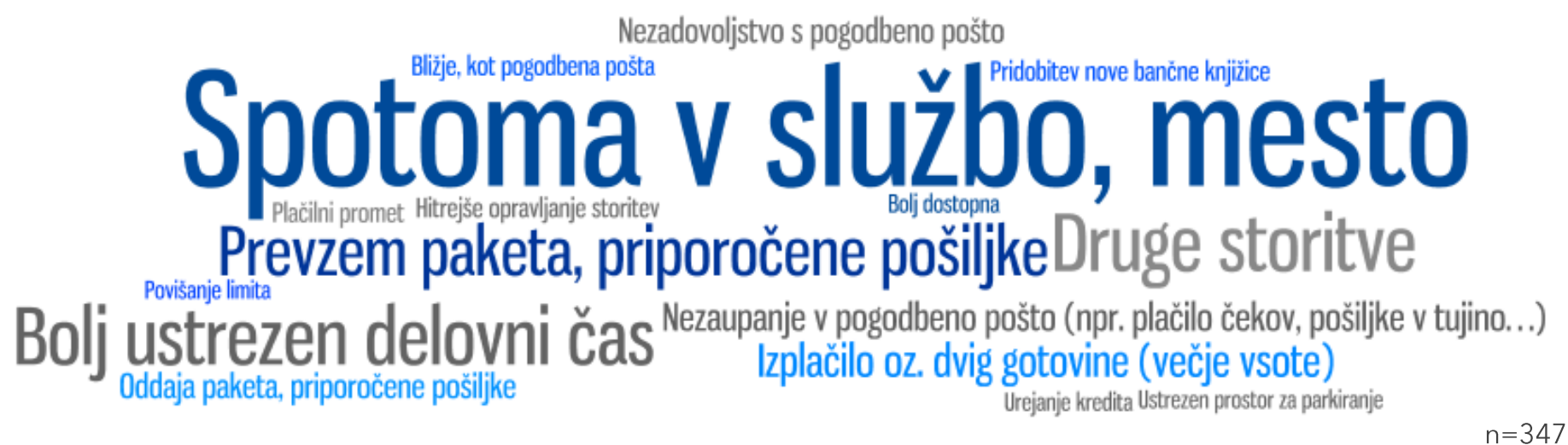
februar 2015

Kot je razvidno s slike, se med obravnavanimi pogodbenimi poštami kažejo razlike v uporabi storitev tako matične pošte, kot drugih poslovalnic Pošte Slovenije. V splošnem velja, da tisti, ki so manj zadovoljni s pogodbeno pošto, v večji meri koristijo storitve matične pošte oz. storitve drugih poslovalnic PS.

Razlogi za uporabo storitev matične pošte in drugih poslovalnic PS.

Na vprašanje, v kakšnem primeru obiskujejo matično pošto in/ali druge poslovalnice Pošte Slovenije, so odgovarjali uporabniki pogodbenih pošt, ki uporabljajo storitve matične pošte in/ali storitve drugih poslovalnic. Na sliki so prikazani glavni razlogi za vse pogodbene pošte skupaj. Velikost besede narašča s številom navedb. Razlogi po posameznih pogodbenih poštah so podani v prilogi.

Razlogi za uporabo storitev matične pošte.



n=347

Razlogi za uporabo storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije.



n=342

Glavni razlogi za koriščenje storitev tako matične pošte kot drugih poslovalnic Pošte Slovenije je priložnostne narave.

*Oblikovan s pomočjo Wordle

Rezultati

1. Seznanjenost z delovanjem pogodbene pošte
2. Uporaba storitev pogodbene pošte
3. Zadovoljstvo s pogodbeno pošto
4. Zadovoljstvo z dostavo pošilk na dom
5. Uporaba storitev matične pošte in drugih poslovalnic PS
6. Povzetek
7. Priloga

Povzetek I.

Seznanjenost z delovanjem pogodbene pošte

[SEZNANJENI SKORAJ VSI ANKETIRANCI]

Izsledki raziskave kažejo na seznanjenost anketirancev z delovanjem pogodbene pošte v njihovem kraju, izjema so le pogodbene pošte Osilnica, Ptujška Gora, Topolšica ter Kostanjevica na Krasu, vendar tudi pri teh delež seznanjenih presega 90 %.

Uporaba storitev pogodbene pošte

[NAJPOGOSTEJE OPRAVLJENI STORITVI STA PREVZEM IN ODDAJA PRIPOROČENEGA PISMA]

Storitve pogodbene pošte najpogosteje uporabljajo v Gozdu Martuljek, kjer kar 82 % anketirancev storitve pogodbene pošte uporablja več kot enkrat na mesec. Po pogostosti uporabe storitev pogodbenih pošt sledi Hodoš (več kot enkrat na mesec storitve uporablja 75 % anketiranih), Razkrižje in Blanca (60 % jih uporablja več kot enkrat na mesec). Med 50 in 59 % anketiranih več kot enkrat na mesec uporabljajo storitve na naslednjih poštah: Osilnica, Veliki Gaber, Hinje, Kamna Gorica, Topolšica, Teharje, Dole pri Litiji, Tabor, Marezige, Koprivnica in Hruševje. Manj kot polovica anketirancev pa več kot enkrat na mesec uporablja storitve pogodbenih pošt Kapele, Kog, Kostanjevica na Krasu, Dragatuš, Šmartno v Rožni dolini, Dobrnič, Lesično, Polšnik, Trnovo pri Gorici ter še najmanj na Ptujski Gori, kjer več kot enkrat na mesec storitve pogodbene pošte uporablja le 17 % anketiranih.

Kar zadeva uporabo storitev na pogodbenih poštah anketiranci v največji meri opravljajo prevzem in oddajo priporočenega pisma. Izjema je le Gozd Martuljek, kjer večji delež anketirancev opravlja prevzem paketa do 10 kg kot prevzem priporočenega pisma. V najmanjši meri v vseh pogodbenih poštah anketiranci uporabljajo storitve prevzema oziroma oddaje pošiljke za slepe in slabovidne.

Povzetek II.

Zadovoljstvo s pogodbeno pošto

I. Splošno zadovoljstvo z delovanjem in izvajalcem storitev

[VEČINA ANKETIRANCEV IZRAŽA ZADOVOLJSTVO, RAZLOG ZA NEZADOVOLJSTVO PREDVSEM NEPRIMERNI PROSTORI]

Delež zadovoljnih anketirancev z delovanjem pogodbene pošte v vseh obravnavanih pogodbenih poštah presega 50 %. Še najnižji delež zadovoljnih anketiranih je v Lesičnem (53 %), Dragatušu (57 %), Dolah pri Litiji (61 %) ter Velikem Gabru (63 %). Najpogostejši razlogi za nezadovoljstvo so neprimerni prostori, neustrezen delovni čas ter manjši obseg storitev v primerjavi s prejšnjo pošto. Več kot 90 % zadovoljnih je v poštah Topolšica (90 %), Kapele (91 %), Hodoš, Šmartno v Rožni dolini (obe 92 %), Gozd Martuljek, Kamna Gorica, Kog (vse 94 %), Razkrižje (97 %) ter Teharje, Koprivnica in Blanca (vse 100 %). Pri ostalih pogodbenih poštah se delež zadovoljnih giblje med 70 in 88 %.

Izsledki raziskave kažejo tudi na visoko zadovoljstvo z izvajalcem storitev. Delež zadovoljnih anketirancev se giblje med 90 in 100 %. Med tistimi, ki so izrazili nezadovoljstvo, sta najpogostejša razloga neprofesionalnost zaposlenih ter neprimerni prostori.

II. Pritožbe

[PRITOŽBE ANKETIRANCI VLOŽILI LE NA 5 OBRAVNAVANIH POGODBENIH POŠTAH]

Glede na izsledke raziskave je bilo vloženih le malo pritožb zoper delovanja pogodbene pošte. Pritožbe so bile vložene le za pogodbene pošte Hruševje (8 %) ter za Dole pri Litiji, Lesično, Dragatuš in Razkrižje (pri vseh manj kot 5 %). Razlog pritožbe se je večinoma nanašal na samo vpeljavo pogodbene pošte oziroma neustrezno delovanje; bodisi na splošno bodisi zaradi napačne dostave ali pa nezagotavljanja zasebnosti.

Povzetek III.

III. Zadovoljstvo s posameznimi značilnostmi delovanja in storitvami

[V POVPREČJU NAJBOLJ ZADOVOLJNI Z ODNOSOM OSEBJA IN ODDAJO PISEM, VOŠČILNIC, DOPISNIC TER NAKUPOM ZNAMK, KUVERT, DOPISNIC]

V večini pogodbenih pošt je med **elementi delovanja** anketirancem še najmanj pomemben čas praznjenja poštnega nabiralnika. Ko gre za zadovoljstvo, so anketiranci v večini pogodbenih pošt v največji meri zadovoljni z odnosom osebja. Kar zadeva delovanja pogodbenih pošt, se v povprečju največje razlike med pomembnostjo in zadovoljstvom kažejo pri ustreznosti prostorov za opravljanje poštnih storitev, delovnem času, usposobljenosti osebja ter natančnosti informacij, ki jih nudijo zaposleni na pogodbenih poštah. To so področja, ki v povprečju ne dosegajo pričakovanj anketiranih uporabnikov.

Z vidika storitev je pri večini pogodbenih pošt anketirancem najmanj pomembna storitev vplačil in izplačil iz osebnih računov. Glede na navedbe anketirancev sta med pomembnejšimi storitvami storitev oddaje priporočenih in vrednostnih pošilk ter storitev prevzema nedostavljene pošiljke na pogodbeni pošti. Storitve, s katerimi so anketiranci najbolj zadovoljni se med pogodbenimi poštami precej razlikujejo. Po drugi strani so anketiranci v večini pogodbenih pošt najmanj zadovoljni s storitvijo prevzema nedostavljenih pošilk, ker ni možnosti prevzema na pogodbeni pošti še isti dan. Največje razlike med pomembnostjo in zadovoljstvom se kažejo prav pri storitvi prevzema nedostavljenih pošilk ter obsegom poštnih storitev. To sta področji, ki v povprečju ne dosegata pričakovanj anketiranih uporabnikov.

IV. Indeks zadovoljstva

[NAJVIŠJI INDEKS IMA POGODBENA POŠTA TEHARJE, NAJNIŽJI VELIKI GABER]

Povprečni skupni indeks zadovoljstva v raziskavo vključenih pogodbenih pošt je 85,6. Najvišji indeks zadovoljstva dosega pogodbeni pošta Teharje (93,6), najnižji pa pogodbeni pošta Veliki Gaber (74,8). Ob Teharju so pogodbene pošte z nadpovprečnim indeksom zadovoljstva še: Polšnik, Kog, Ptujška Gora, Šmartno v Rožni dolini, Topolšica, Kamna Gorica, Gozd Martuljek, Kostanjevica na Krasu, Dobrnič, Kapele, Koprivnica, Blanca, Hodoš in Razkrižje. Za večino pogodbenih pošt, z izjemo Topolšice, Koprivnice ter Blance velja, da je podindeks storitev višji kot podindeks delovanja pogodbenih pošt.

Povzetek IV.

Zadovoljstvo z dostavo pošilk na dom

[VEČINA ANKETIRANIH ZADOVOLJNIH, RAZLOG NEZADOVOLJSTVA PREDVSEM NEUSTREZEN ČAS DOSTAVE]

Večina anketirancev izraža zadovoljstvo z dostavo pošilk na dom. Delež zadovoljnih se giblje med 89 % (Šmartno v Rožni dolini in Trnovo pri Gorici) in 100 % (Polšnik, Teharje, Topolšica, Gozd Martuljek, Kapele, Hodoš, Razkrižje). Med nezadovoljnimi je najpogostejši razlog neustrezen čas dostave.

Uporaba storitev matične pošte in drugih poslovalnic Pošte Slovenije

[GLAVNI RAZLOG ZA UPORABO STORITEV MATIČNE POŠTE IN DRUGIH POŠT JE PRILOŽNOSTNE NARAVE]

Glavni razlog za uporabo storitev matične pošte in drugih poslovalnic Pošte Slovenije je priložnostne narave; večina jih storitve opravlja spotoma na poti v službo oziroma v mesto. Ob tem sta pogostejša razloga tudi ustrežnejši delovni čas ter možnost uporabe storitev, ki jih pogodbeni pošta ne nudi.

Sicer med obravnavanimi pogodbenimi poštami izsledki raziskave kažejo na velike razlike v uporabi storitev tako **matične pošte** kot drugih poslovalnic Pošte Slovenije. Delež uporabe prvih se giblje med 5 % (Trnovo pri Gorici) in 84 % (Dobrnica). Poleg slednje, več kot polovica anketirancev, ki uporabljajo storitve matične pošte prihaja iz pogodbenih pošt Blanca, Kostanjevica na Krasu, Topolšica, Ptujška Gora, Hruševje, Dragatuš, Kamna Gorica ter Lesično. Ko gre za uporabo storitev **drugih poslovalnic Pošte Slovenije** se delež teh giblje med 8 % (Dragatuš) in 98 % (Polšnik). Poleg slednje več kot polovica anketirancev, ki uporabljajo storitve ostalih poslovalnic pošte Slovenije prihaja iz pogodbenih pošt Marezige, Koprivnica, Trnovo pri Gorici, Hodoš, Lesično, Veliki Gaber, Kog, Dole pri Litiji, Kapele ter Osilnica. V splošnem velja, da anketiranci, ki so manj zadovoljni s pogodbeno pošto v večji meri uporabljajo storitve matične pošte oz. storitve drugih poslovalnic PE.

Rezultati

- 1. Seznanjenost z delovanjem pogodbene pošte**
- 2. Uporaba storitev pogodbene pošte**
- 3. Zadovoljstvo s pogodbeno pošto**
- 4. Zadovoljstvo z dostavo pošilk na dom**
- 5. Uporaba storitev matične pošte in drugih poslovalnic PS**
- 6. Povzetek**
- 7. Priloga**

- I. Struktura vzorca
- II. Razlogi za nezadovoljstvo s pogodbeno pošto
- III. Razlogi za nezadovoljstvo z izvajalcem storitev pogodbene pošte
- IV. Primerjava povprečnih ocen pomembnosti elementov delovanja pogodbene pošte
- V. Podvzorec opredeljenih uporabnikov glede zadovoljstva s posameznimi elementi delovanja pogodbene pošte
- VI. Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva z elementi delovanja pogodbene pošte
- VII. Razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi elementi delovanja pogodbene pošte
- VIII. Primerjava povprečnih ocen pomembnosti storitev pogodbene pošte
- IX. Podvzorec opredeljenih uporabnikov glede zadovoljstva s posameznimi storitvami, ki jih nudi pogodbeni pošta
- X. Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva s storitvami pogodbene pošte
- XI. Razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi storitvami, ki jih nudi pogodbeni pošta
- XII. Razlogi za obisk matične pošte
- XIII. Razlogi za obisk drugih poslovalnic Pošte Slovenije

Struktura vzorca

		Polšnik			Dole pri Litiji			Osilnica		
		Vzorec (n=34)		Populacija* (n=636)	Vzorec (n=32)		Populacija* (n=574)	Vzorec (n=33)		Populacija* (n=354)
		frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek
Spol	moški	14	39,8	53,1	15	46,5	52,3	17	52,5	54,5
	ženski	20	60,2	46,9	17	53,5	47,7	16	47,5	45,5
Starost	15-24 let	5	14,7	11,5	3	8,7	9,6	3	8,7	9,0
	25-34 let			18,2	4	12,1	17,6	3	9,1	13,3
	35-44 let	5	13,7	15,3	4	13,4	14,1	3	10,2	10,2
	45-54 let	8	23,5	19,0	7	23,2	20,7	6	17,7	16,7
	55-64 let	7	20,8	15,6	6	20,1	17,9	8	24,4	22,9
	65 let in več	9	27,3	20,4	7	22,4	20,0	10	29,9	28,0
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	14	42,3	37,9	13	39,8	42,3	12	35,0	37,9
	Srednješolska	15	44,3	51,6	16	50,2	48,8	18	55,2	52,5
	Višješolska, visokošolska	5	13,4	10,5	3	10,0	8,9	3	9,8	9,6
Zaposlitveni status	Dijak, študent	0	0,0	/	0	0,0	/	3	8,7	/
	Zaposlen	12	35,8	/	13	41,1	/	10	29,1	/
	Samozaposlen	2	7,3	/	3	10,1	/	1	2,1	/
	Nezaposlen	3	7,4	/	2	6,1	/	3	8,0	/
	Upokojenec	16	45,6	/	12	36,4	/	13	39,4	/
	Kmet, gospodinja, drugo	1	3,9	/	2	6,3	/	4	12,7	/

*Vir: SURS

Struktura vzorca

		Kog			Ptujška Gora			Šmartno v Rožni dolini		
		Vzorec (n=31)		Populacija* (n=769)	Vzorec (n=60)		Populacija* (n=1459)	Vzorec (n=60)		Populacija* (n=1612)
		frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek
Spol	moški	14	46,3	51,1	29	48,0	50,2	31	51,3	5,1
	ženski	17	53,7	48,9	31	52,0	49,8	29	48,7	4,9
Starost	15-24 let	8	25,5	12,1	3	5,0	10,7	6	9,4	10,7
	25-34 let			16,3	11	17,5	16,8	10	16,4	16,3
	35-44 let	5	15,3	18,3	10	16,8	16,1	10	16,3	16,1
	45-54 let	6	18,9	17,6	12	20,4	19,5	12	19,6	20,0
	55-64 let	5	15,7	15,9	10	17,4	16,7	11	18,4	17,8
	65 let in več	8	24,7	19,9	14	22,8	20,2	12	20,0	19,1
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	11	33,9	38,2	20	33,9	32,4	15	24,7	2,9
	Srednješolska	18	56,7	51,2	30	49,3	53,1	34	56,7	5,4
	Višješolska, visokošolska	3	9,5	10,5	9	15,2	14,5	11	18,7	1,7
	brez odgovora	0	0,0	/	1	1,7	/	0	0,0	/
Zaposlitveni status	Dijak, študent	0	0,0	/	3	5,0	/	6	10,6	/
	Zaposlen	7	23,6	/	26	43,7	/	26	44,0	/
	Samozaposlen	3	9,9	/	5	8,0	/	1	1,8	/
	Nezaposlen	5	16,8	/	5	7,6	/	4	6,3	/
	Upokojenec	12	38,7	/	17	28,2	/	19	32,2	/
	Kmet, gospodinja, drugo	3	11,0	/	4	5,9	/	3	5,1	/
	brez odgovora	0	0,0	/	1	1,7	/	6	10,6	/
*Vir: SURS										

Struktura vzorca

		Teharje			Lesično			Topolšica		
		Vzorec (n=34)		Populacija* (n=874)	Vzorec (n=50)		Populacija* (n=952)	Vzorec (n=41)		Populacija* (n=906)
		frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek
Spol	moški	17	50,7	50,8	25	50,4	49,6	20	47,9	48,2
	ženski	17	49,3	49,2	25	49,6	50,4	21	52,1	51,8
Starost	15-24 let	5	15,5	12,9	6	11,9	11,8	3	7,3	9,4
	25-34 let	5	14,3	18,8	7	13,2	13,3	6	14,2	13,6
	35-44 let	3	8,8	17,2	9	17,3	17,2	5	13,1	13,6
	45-54 let	7	21,2	17,7	10	19,7	20,1	7	16,6	16,7
	55-64 let	6	18,3	15,2	7	14,5	14,6	6	15,6	15,3
	65 let in več	7	21,9	18,2	12	23,4	23,0	14	33,2	31,5
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	7	20,9	22,9	19	38,2	41,3	10	24,6	28,0
	Srednješolska	19	55,9	61,0	24	48,7	45,9	24	57,4	55,4
	Višješolska, visokošolska	8	23,2	16,1	7	13,1	12,8	7	18,0	16,6
Zaposlitveni status	Dijak, študent	5	15,5	/	7	13,5	/	0	0,0	/
	Zaposlen	14	41,7	/	20	40,1	/	22	53,7	/
	Samozaposlen	0	0,0	/	0	0,0	/	1	2,7	/
	Nezaposlen	4	11,1	/	2	4,7	/	1	1,7	/
	Upokojenec	11	31,7	/	14	27,1	/	14	34,9	/
	Kmet, gospodinja, drugo	0	0,0	/	7	14,6	/	3	7,0	/

*Vir: SURS

Struktura vzorca

		Tabor			Kamna Gorica			Gozd Martuljek		
		Vzorec (n=50)		Populacija* (n=1362)	Vzorec (n=30)		Populacija* (n=957)	Vzorec (n=30)		Populacija* (n=618)
		frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek
Spol	moški	25	50,1	50,4	14	47,2	48,7	16	54,1	51,3
	ženski	25	49,9	49,6	16	52,8	51,3	14	45,9	48,7
Starost	15-24 let	3	6,0	11,1	3	10,0	13,1	3	8,3	8,1
	25-34 let	6	12,0	18,1	4	14,3	14,5	4	13,7	12,9
	35-44 let	9	18,0	18,4	6	20,3	20,0	3	8,3	12,9
	45-54 let	10	20,7	17,0	5	17,3	16,7	6	19,8	18,8
	55-64 let	9	18,5	15,2	5	16,1	13,8	6	19,0	18,0
	65 let in več	12	24,8	20,2	7	22,0	21,9	9	30,9	29,3
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	16	31,1	31,9	8	25,3	26,2	5	16,9	16,0
	Srednješolska	24	48,5	49,4	17	56,1	55,7	17	57,0	59,2
	Višješolska, visokošolska	10	20,4	18,7	6	18,6	18,1	8	26,1	24,8
Zaposlitveni status	Dijak, študent	0	0,0	/	3	10,0	/	3	8,3	/
	Zaposlen	18	35,6	/	10	32,0	/	12	40,7	/
	Samozaposlen	3	6,4	/	1	5,0	/	1	4,4	/
	Nezaposlen	6	12,7	/	3	10,2	/	0	0,0	/
	Upokojenec	17	34,3	/	13	42,8	/	12	39,9	/
	Kmet, gospodinja, drugo	5	10,9	/	0	0,0	/	2	6,7	/

*Vir: SURS

Struktura vzorca

		Trnovo pri Gorici			Kostanjevica na Krasu			Hruševje		
		Vzorec (n=33)		Populacija* (n=562)	Vzorec (n=41)		Populacija* (n=935)	Vzorec (n=31)		Populacija* (n=753)
		frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek
Spol	moški	16	47,5	51,1	20	48,6	50,2	18	58,6	50,9
	ženski	17	52,5	48,9	21	51,4	49,8	13	41,4	49,1
Starost	15-24 let			9,6	3	7,3	8,4	3	10,7	9,0
	25-34 let	6	16,9	11,4	7	16,3	16,1	5	14,7	16,3
	35-44 let	5	13,8	18,9	7	16,1	16,8	6	20,1	18,3
	45-54 let	6	17,5	16,9	8	19,9	19,6	5	15,2	15,9
	55-64 let	8	23,7	19,8	7	17,9	17,4	6	18,8	16,9
	65 let in več	9	28,1	23,5	9	22,5	21,6	6	20,5	23,5
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	10	28,8	34,9	11	27,7	29,5	5	14,8	29,9
	Srednješolska	16	49,4	50,0	22	53,8	52,0	19	62,0	52,1
	Višješolska, visokošolska	7	21,8	15,1	8	18,5	18,5	7	23,2	18,1
Zaposlitveni status	Dijak, študent	0	0,0	/	4	9,2	/	1	4,1	/
	Zaposlen	11	34,4	/	19	47,4	/	12	39,4	/
	Samozaposlen	3	8,7	/	0	0,0	/	4	11,5	/
	Nezaposlen	5	15,3	/	2	4,2	/	2	5,9	/
	Upokojenec	14	41,6	/	16	39,2	/	11	37,0	/
	Kmet, gospodinja, drugo	0	0,0	/	0	0,0	/	1	2,3	/

*Vir: SURS

Struktura vzorca

		Marezige			Dobrníč			Veliki Gaber		
		Vzorec (n=50)		Populacija* (n=1404)	Vzorec (n=50)		Populacija* (n=1267)	Vzorec (n=31)		Populacija* (n=1143)
		frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek
Spol	moški	25	50,0	51,1	25	50,6	52,2	15	49,4	52,0
	ženski	25	50,0	48,9	25	49,4	47,8	16	50,6	48,0
Starost	15-24 let			9,6	8	16,1	15,2	3	8,1	11,7
	25-34 let	11	22,1	17,0	8	16,9	15,9	5	15,3	18,3
	35-44 let	10	19,7	19,2	8	16,5	15,5	3	10,2	16,4
	45-54 let	9	18,9	17,5	9	18,6	21,9	7	21,3	19,3
	55-64 let	10	20,4	19,1	7	13,7	12,9	7	22,7	18,3
	65 let in več	9	19,0	17,7	9	18,2	18,5	7	22,4	15,9
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	13	27,0	29,1	19	37,8	41,2	10	33,5	30,2
	Srednješolska	25	49,4	51,1	26	51,8	48,9	15	47,3	54,9
	Višješolska, visokošolska	12	23,6	19,9	5	10,4	9,9	6	19,1	15,0
Zaposlitveni status	Dijak, študent	0	0,0	/	4	8,7	/	3	8,1	/
	Zaposlen	24	48,8	/	28	55,4	/	10	33,2	/
	Samozaposlen	7	14,7	/	0	0,0	/	3	10,1	/
	Nezaposlen	2	4,4	/	2	3,7	/	4	11,5	/
	Upokojenec	14	28,3	/	13	25,5	/	11	34,6	/
	Kmet, gospodinja, drugo	2	3,8	/	3	6,7	/	1	2,5	/

*Vir: SURS

Struktura vzorca

		Kapele			Koprivnica			Blanca		
		Vzorec (n=41)		Populacija* (n=979)	Vzorec (n=35)		Populacija* (n=794)	Vzorec (n=41)		Populacija* (n=1073)
		frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek
Spol	moški	20	49,4	49,5	18	51,0	50,4	21	51,8	52,1
	ženski	21	50,6	50,5	17	49,0	49,6	20	48,2	47,9
Starost	18-24 let	4	10,4	9,8	10	27,2	11,0	0	,7	12,3
	25-34 let	6	15,8	16,8			15,9	11	26,6	17,5
	35-44 let	6	14,7	14,9	3	7,1	15,0	6	13,8	14,4
	45-54 let	8	18,8	18,6	6	16,3	17,9	8	18,8	21,3
	55-64 let	9	21,2	20,4	8	21,6	17,6	11	26,4	19,6
	65 let in več	8	19,1	19,5	10	27,8	22,7	6	13,6	14,8
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	9	22,0	27,0	11	31,0	38,8	12	28,2	35,2
	Srednješolska	24	59,1	55,2	17	48,5	48,5	22	54,0	52,7
	Višješolska, visokošolska	8	18,9	17,9	7	20,5	12,7	7	17,8	12,0
Zaposlitveni status	Dijak, študent	4	9,4	/	0	0,0	/	0	,7	/
	Zaposlen	19	45,2	/	11	32,6	/	12	30,0	/
	Samozaposlen	0	,1	/	0	0,0	/	3	6,1	/
	Nezaposlen	4	10,9	/	4	11,2	/	11	26,0	/
	Upokojenec	14	33,7	/	17	49,4	/	11	26,5	/
	Kmet, gospodinja, drugo	0	,6	/	2	6,8	/	4	10,7	/

*Vir: SURS

Struktura vzorca

		Dragatuš			Hodoš			Razkrižje		
		Vzorec (n=50)		Populacija* (n=1225)	Vzorec (n=32)		Populacija* (n=327)	Vzorec (n=40)		Populacija* (n=1110)
		frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek
Spol	moški	25	50,0	49,2	15	47,5	47,1	19	47,6	50,4
	ženski	25	50,0	50,8	17	52,5	52,9	21	52,4	49,6
Starost	15-24 let	3	6,0	10,1	3	7,8	8,6	10	24,1	10,1
	25-34 let	10	19,8	18,5	4	13,3	13,1			15,0
	35-44 let	9	17,0	16,1	3	10,8	10,7	6	15,0	18,5
	45-54 let	9	17,8	17,2	6	18,5	18,3	8	20,2	18,3
	55-64 let	9	18,1	17,6	6	20,0	19,9	8	20,0	17,7
	65 let in več	11	21,2	20,4	9	29,6	29,4	8	20,7	20,5
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	15	29,3	35,3	20	62,6	62,1	14	34,2	35,9
	Srednješolska	29	57,6	52,7	10	31,2	31,8	21	52,1	50,5
	Višješolska, visokošolska	7	13,1	12,0	2	6,2	6,1	5	13,7	13,6
Zaposlitveni status	Dijak, študent	1	1,2	/	0	0,0	/	10	24,1	/
	Zaposlen	20	40,6	/	15	45,6	/	12	30,5	/
	Samozaposlen	4	8,6	/	0	0,0	/	4	10,3	/
	Nezaposlen	5	9,3	/	3	9,5	/	0	,9	/
	Upokojenec	13	25,3	/	10	31,0	/	11	26,4	/
	Kmet, gospodinja, drugo	7	14,7	/	4	14,0	/	3	7,7	/
	brez odgovora	0	,3	/	0	0,0	/	0	0,0	/

*Vir: SURS

Struktura vzorca

		Hinje		
		Vzorec (n=32)	Populacija* (n=516)	
		frekvenca	odstotek	odstotek
Spol	moški	15	45,9	53,5
	ženski	17	54,1	46,5
Starost	15-24 let	3	7,8	17,6
	25-34 let	5	16,7	13,4
	35-44 let	9	27,7	17,6
	45-54 let	6	17,7	14,5
	55-64 let	4	13,0	12,4
	65 let in več	5	17,2	24,4
Izobrazba	os. ali poklicna (2-3 letna)	15	45,9	48,4
	srednja (4 letna)	14	45,1	43,6
	višja oz. visoka ali več	3	9,0	7,9
Zaposlitveni status	Dijak, študent	3	7,8	/
	Zaposlen	17	51,6	/
	Samozaposlen	0	0,0	/
	Nezaposlen	0	,1	/
	Upokojenec	9	28,5	/
	Kmet, gospodinja, drugo	4	12,0	/

*Vir: SURS

Razlogi za nezadovoljstvo s pogodbeno pošto.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Nezadovoljstvo s pogodbeno pošto namesto prejšnje pošte

Čakalne vrste, dolgo se čaka	Dole pri Litiji Osilnica Kog Šmartno v Rožni dolini Lesično Tabor Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Marezige Dobrnič Veliki Gaber Dragatuš Hodoš
Neprimerni prostori	Polšnik Dole pri Litiji Osilnica Kog Šmartno v Rožni dolini Lesično Tabor Gozd Martuljek Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Dragatuš Hinje Hodoš Razkrižje
Manjši obseg storitev	Polšnik Osilnica Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Lesično Tabor Topolšica Trnovo pri Gorici Hruševje Marezige Dobrnič Kapele Dragatuš Hinje Hodoš
Delovni čas (krajši, neprimeren)	Dole pri Litiji Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Lesično Tabor Topolšica Kamna Gorica Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Dragatuš Hinje
Zaposleni (nestrokovni, neprijazni)	Dole pri Litiji Lesično Kostanjevica na Krasu Marezige Veliki Gaber Dragatuš Razkrižje
Ni zasebnosti	Šmartno v Rožni dolini Lesično Trnovo pri Gorici Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Dragatuš Hodoš Razkrižje
Slabša kvaliteta	Kog Lesično Tabor Marezige Dragatuš Hodoš
Prej je bilo boljše (ni isto kot prejšnja pošta)	Polšnik Dole pri Litiji Trnovo pri Gorici
Težave z dvigom priporočenih pošilk	Šmartno v Rožni dolini Trnovo pri Gorici Marezige
Ni poštne duha	Tabor
Ob sobotah ni poštarja	Dole pri Litiji
Splošen odpor do pogodbene pošte	Polšnik
Omejitev zneska za dvig denarja	Tabor
Prevelika oddaljenost	Ptujška Gora
Prevzem pošilk ob neuspeli dostavi na dom	Ptujška Gora Kapele
Nečitljivost števil na obvestilu	Kapele
Včasih je bila zraven tudi banka	Kostanjevica na Krasu

Razlogi za nezadovoljstvo z izvajalcem storitev pogodbene pošte.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Nezadovoljstvo z izvajalcem storitev pogodbene pošte	
Zaposleni	Trnovo pri Gorici Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Dragatuš Hodoš
Neprimerni prostori	Lesično Kamna Gorica Marezige Kapele Dragatuš
Manj storitev	Polšnik Dobrnič Hodoš
Ni zasebnosti	Dragatuš Lesično
Slaba kvaliteta	Kostanjevica na Krasu Dragatuš
Prevzem pošiljk ob neuspeli dostavi na dom	Kapele
Težave z dvigom priporočenih pošiljk	Marezige
Delovni čas (krajši, neprimeren)	Dole pri Litiji
Čakalne vrste, dolgo se čaka	Hodoš

Primerjava povprečnih ocen pomembnosti elementov delovanja pogodbene pošte.

Temno siva polja označujejo najnižjo povprečno vrednost, temno modra pa najvišjo povprečno vrednost med elementi v okviru posamezne pogodbene pošte. Svetlo siva polja označujejo podpovprečne, svetlo modra pa nadpovprečne vrednosti med elementi glede na skupno povprečje.

	Polšnik	Dole pri Litiji	Osilnica	Kog	Ptujska Gora	Šmartno v Rožni dolini	Teharje	Lesično	Tabor	Topolšica	Kamna Gorica	Gozd Martuljek	Dobrnich
Čas praznjenja poštnega nabiralnika	3,9	3,7	3,7	4,2	3,9	4,1	3,8	4,1	3,8	3,8	4,1	4,2	3,4
Delovni čas pogodbene pošte	4,3	4,0	4,0	4,5	4,5	4,6	4,8	4,5	4,5	4,3	4,3	4,6	4,3
Ustreznost prostorov za opravljanje storitev	4,0	4,0	4,1	4,0	4,0	4,4	4,1	4,3	4,2	4,1	4,0	4,3	4,0
Usposobljenost osebja	4,7	4,6	4,4	4,6	4,5	4,6	4,8	4,8	4,7	4,5	4,7	4,7	4,8
Natančnost informacij, ki jih nudi osebje	4,5	4,6	4,3	4,8	4,6	4,7	4,8	4,7	4,6	4,7	4,6	4,5	4,6
Hitrost opravljanja storitev	4,4	4,5	4,0	4,1	4,5	4,6	4,7	4,5	4,4	4,5	4,3	4,4	4,3
Odnos osebja na pogodbeni pošti	4,8	4,7	4,5	4,5	4,6	4,8	4,8	4,7	4,8	4,6	4,8	4,6	4,6

	Veliki Gaber	Kapele	Koprivnica	Blanca	Dragatuš	Hinje	Trnovo pri Gorici	Kostanjevica na Krasu	Hruševje	Marezige	Hodoš	Razkrižje
Čas praznjenja poštnega nabiralnika	3,8	3,9	4,0	4,0	3,9	3,5	3,9	3,4	4,0	4,0	4,4	4,1
Delovni čas pogodbene pošte	3,8	4,6	4,3	4,7	4,3	4,5	4,2	4,3	4,4	4,4	4,7	4,5
Ustreznost prostorov za opravljanje storitev	4,4	4,4	4,2	4,1	4,4	4,4	4,3	4,2	3,8	4,2	4,4	4,5
Usposobljenost osebja	4,5	4,7	4,6	4,7	4,6	4,5	4,5	4,5	4,6	4,8	4,7	4,7
Natančnost informacij, ki jih nudi osebje	4,4	4,5	4,7	4,7	4,5	4,7	4,8	4,5	4,4	4,6	4,7	4,8
Hitrost opravljanja storitev	4,3	4,4	4,4	4,6	4,5	4,5	4,1	4,6	4,4	4,4	4,3	4,6
Odnos osebja na pogodbeni pošti	4,1	4,5	4,7	4,8	4,7	4,8	4,6	4,6	4,6	4,7	4,8	4,7

Podvzorec opredeljenih uporabnikov glede zadovoljstva s posameznimi elementi delovanja pogodbene pošte.

Število opredeljenih uporabnikov, ki so podali oceno zadovoljstva s posameznimi elementi delovanja pogodbene pošte. Pri vsakem elementu je zapisan podvzorec opredeljenih, ki so podali oceno zadovoljstva na petstopenjski lestvici.

	n (vsi uporabniki)	Čas praznjenja poštnega nabiralnika	Delovni čas pogodbene pošte	Ustreznost prostorov za opravljanje poštних storitev	Usposobljenost osebja	Natančnost informacij, ki vam jih nudi osebje pogodbene pošte	Hitrost opravljanja storitev	Odnos osebja na pogodbeni pošti
Polšnik	26	15	26	26	25	24	26	26
Dole pri Litiji	28	12	28	28	28	28	28	28
Osilnica	25	10	25	25	25	20	25	25
Kog	21	10	25	25	25	20	25	25
Ptujška Gora	35	24	34	35	34	32	35	35
Šmartno v Rožni dolini	50	33	50	50	50	45	50	50
Teharje	33	30	33	33	33	33	33	33
Lesično	39	22	39	39	39	36	39	39
Tabor	44	24	44	44	44	40	44	44
Topolšica	33	26	33	33	33	33	33	33
Kamna Gorica	26	18	26	26	23	23	26	26
Gozd Martuljek	29	22	29	29	29	29	29	29
Trnovo pri Gorici	32	18	32	32	32	30	32	32
Kostanjevica na Krasu	31	19	31	31	31	30	31	31
Hruševje	28	21	28	27	28	27	28	28
Marezige	42	28	42	42	42	39	42	42
Dobrnič	40	30	40	40	40	40	40	40
Veliki Gaber	23	14	23	23	23	23	23	23
Kapele	37	28	37	37	37	35	37	37
Koprivnica	31	20	31	31	31	30	31	31
Blanca	36	28	36	36	36	36	36	36
Dragatuš	44	19	44	44	42	38	44	44
Hinje	29	9	29	29	29	25	29	29
Hodoš	32	24	32	32	32	32	32	32
Razkrižje	33	22	33	33	33	29	33	33

Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva z elementi delovanja pogodbene pošte.

Temno siva polja označujejo najnižjo povprečno vrednost, temno modra pa najvišjo povprečno vrednost med elementi v okviru posamezne pogodbene pošte. Svetlo siva polja označujejo podpovprečne, svetlo modra pa nadpovprečne vrednosti med elementi glede na skupno povprečje.

	Polšnik	Dole pri Litiji	Osilnica	Kog	Ptujska Gora	Šmartno v Rožni dolini	Teharje	Lesično	Tabor	Topolšica	Kamna Gorica	Gozd Martuljek	Dobrnich
Čas praznjenja poštnega nabiralnika	4,6	4,1	4,2	4,6	4,4	4,3	4,5	4,4	4,3	4,5	4,3	4,7	4,2
Delovni čas pogodbene pošte	4,6	4,0	4,1	4,5	4,3	4,4	4,6	3,7	3,6	4,1	3,8	4,5	4,0
Ustreznost prostorov za opravljanje storitev	4,1	2,9	3,3	4,0	4,1	4,3	4,7	2,5	4,4	4,4	4,3	3,9	3,5
Usposobljenost osebja	4,4	3,7	4,2	4,6	4,5	4,5	4,7	4,3	4,2	4,7	4,5	4,7	4,5
Natančnost informacij, ki jih nudi osebje	4,6	4,1	4,0	4,2	4,5	4,5	4,7	4,3	4,2	4,6	4,6	4,7	4,5
Hitrost opravljanja storitev	4,5	3,6	4,1	4,2	4,5	4,6	4,7	4,1	4,2	4,6	4,3	4,4	4,3
Odnos osebja na pogodbeni pošti	4,8	4,2	4,6	4,7	4,7	4,7	4,9	4,8	4,7	4,6	4,7	4,8	4,7

	Veliki Gaber	Kapele	Koprivnica	Blanca	Dragatuš	Hinje	Trnovo pri Gorici	Kostanjevica na Krasu	Hruševje	Marezige	Hodoš	Razkrižje
Čas praznjenja poštnega nabiralnika	4,3	4,5	4,8	4,5	4,6	4,2	4,6	4,4	4,4	4,4	4,4	4,7
Delovni čas pogodbene pošte	3,7	4,6	4,8	4,8	3,4	4,0	3,8	4,3	3,7	3,9	4,7	4,1
Ustreznost prostorov za opravljanje storitev	2,6	3,8	4,6	4,4	2,4	3,7	2,8	3,5	2,6	3,0	4,2	4,3
Usposobljenost osebja	3,7	4,2	4,7	4,8	4,1	4,2	4,6	4,5	4,3	4,1	4,5	4,6
Natančnost informacij, ki jih nudi osebje	4,1	4,2	4,8	4,5	4,3	4,4	4,5	4,6	4,2	4,3	4,5	4,7
Hitrost opravljanja storitev	3,8	4,1	4,7	4,7	3,9	4,1	4,4	4,2	4,1	4,1	4,4	4,3
Odnos osebja na pogodbeni pošti	4,4	4,6	4,9	4,8	4,5	4,8	4,8	4,5	4,5	4,4	4,6	4,6

Razlogi za nezadovoljstvo z elementi delovanja pogodbene pošte I.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Čas praznjenja poštne nabiralnika

Premalokrat praznijo	Kog Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Lesično Hruševje Dobrnič Blanca
Prezgodaj praznijo	Dole Lesično Tabor Kamna Gorica Dobrnič Veliki Gaber Hinje
Prepozno praznijo	Tabor Marezige Razkrižje

Delovni čas pogodbene pošte

Vsak dan je drugačen delovni čas	Osilnica Lesično Tabor Topolšica Marezige Dobrnič Veliki Gaber Dragatuš
Prekratek delovni čas	Dole Osilnica Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Teharje Lesično Tabor Topolšica Kamna Gorica Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Blanca Dragatuš Hinje Hodoš Razkrižje
Popoldne je zaprto	Osilnica Kog Teharje Tabor Kamna Gorica Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Dragatuš
Delovni čas je deljen	Polšnik Lesično Tabor Topolšica Gozd Martuljek Hruševje Dragatuš Hinje
Prepozno se odpre	Dole Osilnica Šmartno v Rožni dolini Lesično Topolšica Marezige Dobrnič Dragatuš
Neprimeren delovni čas	Hruševje Dobrnič Veliki Gaber
Ob sobotah je zaprto	Kapele

Razlogi za nezadovoljstvo z elementi delovanja pogodbene pošte II.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Ustreznost prostorov za opravljanje poštnih storitev

Pošta ne sodi v trgovino	Dole Osilnica Kog Lesično Tabor Kamna Gorica Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Dragatuš Hinje Hodoš Razkrižje
Ni zasebnosti	Dole Osilnica Kog Lesično Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Hruševje Dobrnič Veliki Gaber Kapele Koprivnica Dragatuš Razkrižje
Ni ločen prostor za pošto	Kog Lesično Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Marezige Dobrnič Kapele Dragatuš Hinje Hodoš
Pošta ne sodi v lokal	Polšnik
Premalo prostora, utesnjenost	Polšnik Dole Osilnica Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Lesično Topolšica Kamna Gorica Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Veliki Gaber Kapele Dragatuš Hinje Hodoš Razkrižje
Ni oz. je težko dostopno invalidom	Šmartno v Rožni dolini Hinje Razkrižje
Neustrezen prostor, lokacija	Šmartno v Rožni dolini Gozd Martuljek Kostanjevica na Krasu Hruševje Veliki Gaber Kapele Dragatuš Razkrižje

Razlogi za nezadovoljstvo z elementi delovanja pogodbene pošte III.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Usposobljenost osebja	
Niso oz. so premalo usposobljeni	Polšnik Dole Osilnica Lesično Tabor Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Koprivnica Dragatuš Hodoš Razkrižje
Imajo premalo izkušenj, se še lovijo	Polšnik Dole Lesično Kamna Gorica Gozd Martuljek Veliki Gaber Dragatuš Hinje Razkrižje
Trgovec ne more biti poštni uslužbenec	Kog Lesično Trnovo pri Gorici Marezige Dobrnič Veliki Gaber Dragatuš
Ne poznajo vseh storitev	Dole Ptujška Gora Topolšica Trnovo pri Gorici Kapele Dragatuš Hodoš
Prepočasni so	Osilnica Marezige
Delajo napake, dela ne opravljajo dobro	Osilnica Kostanjevica na Krasu Marezige Kapele Hodoš
Ena oseba je za vse	Dobrnič
Nezainteresiranost osebja	Dole Lesično Koprivnica
Osebje se menja	Kapele

Natančnost informacij, ki jih nudi osebje pogodbene pošte

Ne vedo vsega	Dole Ptujška Gora Lesično Tabor Hruševje Marezige Kapele Dragatuš Hodoš
Dajejo nejasne, nenatančne informacije	Šmartno v Rožni dolini Trnovo pri Gorici Hruševje Marezige Dobrnič
Dajejo napačne informacije	Dole Osilnica Teharje Veliki Gaber Hinje Hodoš
Ne znajdejo se	Polšnik Trnovo pri Gorici Veliki Gaber
Premalo se posvetijo strankam	Lesično
So le premalo informirani trgovci	Dole Hruševje Kapele Hodoš
Nezainteresirani so	Ptujška Gora
Nestrokovni so	Dragatuš

Razlogi za nezadovoljstvo z elementi delovanja pogodbene pošte IV.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Hitrost opravljanja storitev	
Prepočasi gre	Polšnik Dole Osilnica Kog Šmartno v Rožni dolini Lesično Tabor Topolšica Gozd Martuljek Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Koprivnica Dragatuš Hinje Hodoš Razkrižje
Čakalne vrste na blagajni	Dole Kog Lesično Kamna Gorica Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Dragatuš Hodoš Razkrižje
Ena oseba je za vse	Polšnik Osilnica Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Lesično Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Dragatuš Hinje Hodoš
Zastarela, slaba tehnologija	Lesično Dragatuš
Nedosegljivost po telefonu	Kapele

Odnos osebja na pogodbeni pošti

Neprijaznost	Dole Topolšica Kostanjevica na Krasu Dobrnič Kapele Dragatuš
Preobremenjenost	Hruševje Marezige Dragatuš
Nesramnost	Topolšica Hinje Hodoš
Neprijetnost	Marezige
Neprofesionalnost	Marezige Dragatuš
Zbeganost	Hodoš
Počasnost	Kostanjevica na Krasu

Primerjava povprečnih ocen pomembnosti storitev pogodbene pošte.

Temno siva polja označujejo najnižjo povprečno vrednost, temno modra pa najvišjo povprečno vrednost med elementi v okviru posamezne pogodbene pošte. Svetlo siva polja označujejo podpovprečne, svetlo modra pa nadpovprečne vrednosti med elementi glede na skupno povprečje.

	Polšnik	Dole pri Litiji	Osilnica	Kog	Ptujska Gora	Šmartno v Rožni dolini	Teharje	Lesično	Tabor	Topolšica	Kamna Gorica	Gozd Martuljek	Dobrnich
Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic	4,1	4,4	4,0	4,5	4,4	4,2	4,5	4,6	4,6	4,3	4,4	4,4	4,1
Oddaja priporočenih in vrednostnih pošilk	4,5	4,4	4,3	4,5	4,3	4,4	4,6	4,7	4,6	4,5	4,5	4,5	4,4
Oddaja paketov	4,0	4,2	3,7	4,5	4,1	4,1	4,4	4,3	4,4	4,3	4,5	4,4	4,1
Obseg poštnih storitev	4,2	4,6	4,2	4,4	4,3	4,4	4,5	4,7	4,4	4,4	4,6	4,5	4,3
Prevzem nedostavljenih pošilk	4,3	4,2	4,2	4,5	4,4	4,4	4,6	4,6	4,4	4,4	4,3	4,4	4,3
Nakup znamk, kuvert, dopisnic	4,3	4,3	4,1	4,6	4,3	4,3	4,8	4,6	4,5	4,2	4,5	4,5	4,3
Vplačila in izplačila iz osebnih računov	4,0	4,1	3,9	4,5	3,6	4,0	4,1	4,3	3,9	4,1	4,5	4,1	4,0
Plačilni promet	4,3	4,3	4,5	4,4	3,7	4,0	4,5	4,6	4,2	4,1	4,5	4,2	4,0

	Veliki Gaber	Kapele	Koprivnica	Blanca	Dragatuš	Hinje	Trnovo pri Gorici	Kostanjevica na Krasu	Hruševje	Marezige	Hodoš	Razkrižje
Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic	4,5	4,3	4,3	4,5	4,6	4,4	4,3	4,3	4,4	4,5	4,6	4,7
Oddaja priporočenih in vrednostnih pošilk	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5	4,5	4,4	4,4	4,6	4,5	4,5	4,6
Oddaja paketov	3,9	4,0	4,2	4,5	4,3	4,4	4,0	4,1	4,4	4,3	4,0	4,4
Obseg poštnih storitev	4,5	4,4	4,6	4,5	4,7	4,4	4,4	4,3	4,4	4,5	4,5	4,5
Prevzem nedostavljenih pošilk	4,5	4,7	4,5	4,5	4,8	4,5	4,4	4,4	4,1	4,7	4,5	4,5
Nakup znamk, kuvert, dopisnic	4,5	4,2	4,2	4,5	4,6	4,2	4,4	4,4	4,2	4,4	4,4	4,7
Vplačila in izplačila iz osebnih računov	3,7	3,6	3,5	4,0	4,0	3,5	3,7	4,0	4,2	3,9	3,9	4,1
Plačilni promet	4,2	3,8	4,0	4,2	4,4	4,5	3,8	4,2	4,2	4,1	4,3	4,5

Podvzorec opredeljenih uporabnikov glede zadovoljstva s posameznimi storitvami, ki jih nudi pogodbeni pošta.

Število opredeljenih uporabnikov, ki so podali oceno zadovoljstva s posameznimi storitvami pogodbene pošte. Pri vsakem elementu je zapisan podvzorec opredeljenih, ki so podali oceno zadovoljstva na petstopenjski lestvici.

	n (uporabniki)	Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic	Oddaja priporočenih in vrednostnih pošilk	Oddaja paketov	Obseg poštnih storitev	Prevzem nedostavljenih pošilk na pogodbeni pošti naslednji dan, ob neuspelem poskusu dostave na dom	Nakup znamk, kuvert, dopisnic	Vplačila in izplačila iz osebnih računov	Plačilni promet (npr. položnice)
Polšnik	26	17	18	10	25	26	15	17	21
Dole pri Litiji	28	28	24	20	28	27	23	11	23
Osilnica	25	25	23	11	25	19	22	15	24
Kog	21	21	18	15	21	18	21	12	17
Ptujska Gora	35	32	25	22	34	35	32	19	25
Šmartno v Rožni dolini	50	44	43	31	46	40	47	25	34
Teharje	33	33	29	21	33	32	32	10	25
Lesično	39	35	34	21	38	31	35	20	29
Tabor	44	43	40	36	41	36	40	28	27
Topolšica	33	30	28	22	33	30	30	30	30
Kamna Gorica	26	26	24	24	26	26	25	18	20
Gozd Martuljek	29	29	27	26	29	27	27	21	22
Trnovo pri Gorici	32	28	27	22	32	26	27	15	17
Kostanjevica na Krasu	31	25	26	19	29	26	25	19	22
Hruševje	28	28	25	21	28	21	23	11	15
Marezige	42	35	34	29	40	40	33	19	22
Dobrnich	40	30	29	20	38	39	33	24	26
Veliki Gaber	23	23	21	16	23	23	22	9	20
Kapele	37	32	33	29	36	36	34	20	22
Koprivnica	31	30	30	17	31	28	30	11	17
Blanca	36	36	35	32	36	33	36	24	30
Dragatuš	44	36	29	25	42	40	39	22	32
Hinje	29	29	24	21	29	26	24	10	26
Hodoš	32	31	29	22	32	25	30	18	27
Razkrižje	33	33	31	21	29	33	33	20	31

Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva s storitvami pogodbene pošte.

Temno siva polja označujejo najnižjo povprečno vrednost, temno modra pa najvišjo povprečno vrednost med elementi v okviru posamezne pogodbene pošte. Svetlo siva polja označujejo podpovprečne, svetlo modra pa nadpovprečne vrednosti med elementi glede na skupno povprečje.

	Polšnik	Dole pri Litiji	Osilnica	Kog	Ptujska Gora	Šmartno v Rožni dolini	Teharje	Lesično	Tabor	Topolšica	Kamna Gorica	Gozd Martuljek	Dobrnich
Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic	4,6	4,5	4,4	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7	4,8
Oddaja priporočenih in vrednostnih pošilk	4,7	4,4	4,4	4,9	4,7	4,8	4,9	4,6	4,6	4,6	4,7	4,8	4,6
Oddaja paketov	4,7	4,1	4,6	4,7	4,7	4,5	4,8	4,5	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6
Obseg poštnih storitev	4,5	4,2	4,3	4,7	4,4	4,5	4,5	4,1	4,2	4,4	4,4	4,7	4,3
Prevzem nedostavljenih pošilk	4,1	4,2	4,4	4,7	4,2	4,6	4,6	4,0	4,0	4,0	4,5	4,5	4,4
Nakup znamk, kuvert, dopisnic	4,8	4,5	4,3	4,6	4,7	4,9	5,0	4,8	4,9	4,6	4,6	4,7	4,8
Vplačila in izplačila iz osebnih računov	4,6	4,3	4,4	4,5	4,6	4,6	4,7	4,4	4,3	4,4	4,5	4,7	4,7
Plačilni promet	4,4	4,3	4,4	4,7	4,1	4,5	5,0	4,7	4,1	4,5	4,7	4,9	4,7

	Veliki Gaber	Kapele	Koprivnica	Blanca	Dragatuš	Hinje	Trnovo pri Gorici	Kostanjevica na Krasu	Hruševje	Marezige	Hodoš	Razkrižje
Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic	4,3	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6	4,6	4,5	4,7	4,6	4,6
Oddaja priporočenih in vrednostnih pošilk	4,3	4,6	4,7	4,6	4,7	4,6	4,5	4,7	4,5	4,8	4,6	4,7
Oddaja paketov	4,1	4,5	4,6	4,7	4,6	4,7	4,4	4,7	4,1	4,6	4,6	4,5
Obseg poštnih storitev	4,1	4,5	4,8	4,7	4,1	4,0	4,5	4,1	4,4	4,3	4,5	4,4
Prevzem nedostavljenih pošilk	4,1	4,5	4,5	4,5	4,2	4,2	4,2	4,2	4,0	4,2	4,4	4,3
Nakup znamk, kuvert, dopisnic	4,4	4,6	4,7	4,7	4,6	4,4	4,8	4,6	4,5	4,5	4,6	4,8
Vplačila in izplačila iz osebnih računov	3,7	4,6	4,6	4,6	4,4	4,1	4,8	4,5	4,5	4,5	4,7	4,7
Plačilni promet	4,3	4,7	4,8	4,5	4,4	4,4	4,7	4,8	4,5	4,6	4,6	4,7

Razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi storitvami pogodbene pošte I.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic

Neustrezen delovni čas	Trnovo pri Gorici
Slaba izbira	Tabor Dragatuš
Počasi gre	Dole Veliki Gaber
Ni možno oddati telegrama	Tabor

Oddaja priporočenih in vrednostnih pošilk

Neustrezen delovni čas	Polšnik Topolšica Trnovo pri Gorici Veliki Gaber
Neusposobljenost osebja	Dole Hruševje Marezige Veliki Gaber
Omejena vrednost	Hinje
Prepočasi gre	Polšnik
Neprimeren prostor	Dragatuš
Listek za priporočeno pošiljko je potrebno izpolniti prej	Lesično

Razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi storitvami pogodbene pošte II.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Oddaja paketov

Neustrezen delovni čas	Dole Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu
Prepočasi gre	Dole Hruševje Veliki Gaber
Ni možno oddati večjih paketov	Hodoš
Cene se spreminjajo	Hodoš
Pomotoma vrnjen paket	Dole
Ni možna oddaja za poslovne subjekte	Hruševje
Oddaja ni možna	Šmartno v Rožni dolini

Obseg storitev

Premalo storitev je na voljo	Polšnik Dole Osilnica Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Lesično Tabor Topolšica Kamna Gorica Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Blanca Dragatuš Hinje Hodoš Razkrižje
Ni možno oddati telegrama	Dole Lesično Tabor Kostanjevica na Krasu Dragatuš Hinje
Manj izdelkov (sveč, darilnih vrečk, čestitk...) je na voljo	Osilnica Kog Trnovo pri Gorici Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Dragatuš
Težave z dvigom gotovine	Kog Lesično Tabor
Ni hitre pošte	Hinje
Ni iger na srečo	Dole Kog Hodoš
Ni možno kupiti obrazcev	Hinje
Ni možno poslati faxes	Veliki Gaber
Nestrokovnost	Dobrnič Veliki Gaber Dragatuš

Razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi storitvami pogodbene pošte III.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Prevzem nedostavljenih poštnih pošilk na pogodbeni pošti naslednji dan, če je bil poskus dostave na dom neuspešen

Neustrezen delovni čas za dvig pošte	Dole Teharje Lesično Tabor Topolšica Kamna Gorica Trnovo pri Gorici Veliki Gaber Blanca Dragatuš Razkrižje
Ni možno dvigniti isti dan na pogodbeni pošti	Polšnik Dole Kog Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Lesično Tabor Topolšica Kamna Gorica Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Koprivnica Dragatuš Hinje Hodoš Razkrižje
Isti dan se vrača na matično pošto	Polšnik Dole Šmartno v Rožni dolini Lesično Tabor Topolšica Kamna Gorica Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Marezige Dobrnič Kapele Dragatuš Hodoš Razkrižje
Nejasno obvestilo, kje je možno dvigniti pošiljko	Tabor Kostanjevica na Krasu Marezige Kapele
Predolgo se čaka na dvig	Polšnik Ptujška Gora Kostanjevica na Krasu Marezige Hinje Hodoš Razkrižje
Ni ponovnega poskusa dostave na dom	Lesično Hruševje Veliki Gaber Blanca Hinje
Poštar odda obvestilo, ne da bi pozvonil	Marezige
Slaba organiziranost	Ptujška Gora Hruševje Dragatuš
Druge osebe ne morejo prevzeti pošiljke	Hruševje Dobrnič

Nakup znamk, kuvert, dopisnic

Slaba izbira	Dole Osilnica Kog Lesično Topolšica Gozd Martuljek Kapele Dragatuš
Slaba zaloga	Dole Hinje
Neustrezen delovni čas	Trnovo pri Gorici
Podražitev	Ptujška Gora

Razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi storitvami pogodbene pošte IV.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Vplačila in izplačila iz osebnih računov

Visoke provizije	Osilnica Šmartno v Rožni dolini Tabor Topolšica Blanca
Omejitev višine zneskov	Polšnik Dole Tabor Gozd Martuljek Kostanjevica na Krasu Marezige Dragatuš Hinje
Ni možno izplačilo	Šmartno v Rožni dolini Lesično Trnovo pri Gorici
Počasen postopek	Dole Tabor Marezige
Ni zasebnosti	Hruševje Veliki Gaber
Potrebno je naročiti vnaprej	Tabor
Včasih ni dovolj denarja	Osilnica
Ni bankomata	Ptujska Gora
Ne da se odpreti računa PS	Hinje

Plačilni promet (npr. položnice)

Visoke provizije	Osilnica Ptujska Gora Šmartno v Rožni dolini Tabor Topolšica Trnovo pri Gorici Hinje Hodoš
Počasen postopek	Dole Marezige Veliki Gaber Dragatuš Hodoš
Stara oprema, sistem	Polšnik Tabor
Omejitev višine zneskov	Tabor Dobrnič Hinje
Ni zasebnosti, ni primeren prostor	Polšnik Lesično Hruševje
Neusposobljenost osebja	Veliki Gaber Hinje
Slabše kot prej	Šmartno v Rožni dolini
Neustrezen delovni čas	Trnovo pri Gorici

Razlogi za obisk matične pošte.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Obisk matične pošte

Spotoma v službo, mesto	Dole pri Litiji Osilnica Kog Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Teharje Lesično Tabor Topolšica Kamna Gorica Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Koprivnica Blanca Dragatuš Hinje Hodoš Razkrižje
Bolj ustrezen delovni čas	Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Teharje Lesično Tabor Topolšica Kamna Gorica Trnovo pri Gorici Hruševje Marezige Veliki Gaber Kapele Koprivnica Blanca Dragatuš Hinje Hodoš Razkrižje
Prevzem paketa, priporočene pošiljke	Polšnik Kog Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Lesično Tabor Topolšica Kamna Gorica Gozd Martuljek Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Koprivnica Dragatuš Hinje Hodoš Razkrižje
Izplačilo oz. dvig gotovine (večje vsote)	Kog Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Lesično Tabor Gozd Martuljek Hruševje Dobrnič Veliki Gaber Kapele Hodoš
Druge storitve	Dole pri Litiji Kog Šmartno v Rožni dolini Lesično Tabor Topolšica Kamna Gorica Gozd Martuljek Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Dobrnič Kapele Koprivnica Blanca Dragatuš Hodoš Razkrižje
Nezaupanje v pogodbeno pošto	Dole pri Litiji Ptujška Gora Dobrnič Dragatuš
Hitrejše opravljanje storitev	Gozd Martuljek Kapele
Pridobitev nove bančne knjižice	Koprivnica
Nezadovoljstvo s pogodbeno pošto	Lesično Kamna Gorica Hruševje Dragatuš
Bližje, kot pogodbeno pošta	Tabor Dobrnič
Plačilni promet	Kapele Blanca Hinje
Oddaja paketa, priporočene pošiljke	Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Topolšica Kamna Gorica Hruševje Marezige
Bolj dostopna	Ptujška Gora
Urejanje kredita	Gozd Martuljek
Podaljšanje limita	Šmartno v Rožni dolini
Ustrezen prostor za parkiranje	Kamna Gorica

Razlogi za obisk drugih poslovalnic Pošte Slovenije.

Navedenim razlogom so pripisane pošte, v katerih se posamezni razlogi pojavljajo.

Obisk drugih poslovalnic Pošte Slovenije

Spotoma v službo, mesto	Polšnik Dole pri Litiji Osilnica Kog Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Teharje Lesično Tabor Topolšica Kamna Gorica Gozd Martuljek Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Koprivnica Blanca Dragatuš Hinje Hodoš Razkrižje
Bolj ustrezen delovni čas	Dole pri Litiji Kog Teharje Lesično Tabor Topolšica Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Hruševje Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Koprivnica Blanca
Prevzem paketa	Šmartno v Rožni dolini Gozd Martuljek
Izplačilo oz. dvig gotovine (večje vsote)	Polšnik Dole pri Litiji Teharje Lesično Tabor Marezige Dobrnič
Druge storitve	Polšnik Dole pri Litiji Kog Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Teharje Lesično Tabor Trnovo pri Gorici Kostanjevica na Krasu Marezige Dobrnič Veliki Gaber Kapele Koprivnica Blanca Dragatuš Hinje Hodoš
Nezaupanje v pogodbeno pošto	Polšnik Dole pri Litiji Lesično Kostanjevica na Krasu Marezige Dobrnič Veliki Gaber
Oddaja pisma, priporočene pošiljke	Ptujška Gora Šmartno v Rožni dolini Hodoš
Plačilni promet	Hruševje Marezige Blanca Hinje Hodoš
Več parkirišč	Kapele
Boljša kvaliteta storitev	Hodoš
Prijaznost zaposlenih	Dole pri Litiji

Episcenter d.o.o.

Bravničarjeva ulica 13,

1000 Ljubljana

t: 1 470 26 00

e: info@episcenter.si

mojca.jakacic@episcenter.si

www.episcenter.si

Kot **tržno-raziskovalno podjetje z lastnim klicnim centrom** smo v slovenskem prostoru prisotni od leta 2000, z avgustom 2010 smo vpisani tudi v evidenco raziskovalnih zavodov in organizacij Javne agencije za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije (**ARRS**).

Na področju raziskav obvladujemo metodologijo **javnomnenjskega, trženjskega in medijskega raziskovanja**. Pri raziskovanju ob uporabi sodobne informacijske tehnologije sledimo standardom **kakovosti in strokovnosti**, ob zavedanju odgovornosti do svojih naročnikov. S celostnim pristopom in na podlagi opravljenih analiz ter izkušenj, naročnikom nudimo kvalitetno strokovno **svetovanje** za potrebe poslovanja in odločitev.

Celostni pristop k upravljanju odnosov s strankami je naša bistvena prednost, saj na podlagi rezultatov opravljenih raziskav in skladno z zastavljenimi cilji izdelamo strategijo direktnega nagovarjanja.

Pri svojem delu upoštevamo standarde in merila svetovnega združenja trženjskih in javnomnenjskih raziskovalcev ICC/ESOMAR (International Code on Market and Social Research).