

Raziskava: Zadovoljstvo uporabnikov s pogodbenimi poštami

Februar 2014

Naročnik:
**Agencija za komunikacijska omrežja
in storitve Republike Slovenije**
Stegne 7
1001 Ljubljana

Izvajalec:
Episcenter d.o.o.
Bravničarjeva ulica 13
1000 Ljubljana

PODATKI O RAZISKAVI

Cilj raziskave je ugotoviti:

- ✓ Seznanjenost z delovanjem tistih pogodbenih pošt, ki delujejo vsaj eno leto
- ✓ Obseg uporabe storitev pogodbene pošte
- ✓ Splošno zadovoljstvo
- ✓ Zadovoljstvo s splošnimi značilnostmi in pomembnost, ki jim jo pripisujejo uporabniki
- ✓ Zadovoljstvo s poštnimi, bančnimi in prodajnimi storitvami in pomembnost, ki jim jo pripisujejo uporabniki
- ✓ Nadaljevanje koriščenja storitev matične pošte
- ✓ Namero koriščenja storitev pogodbene pošte v prihodnje
- ✓ Dodatne predloge s strani uporabnikov

Metoda zbiranja podatkov:	računalniško podprto telefonsko anketiranje (CATI)
Vzorčni okvir	Telefonski imenik Slovenije
Časovni okvir zbiranja podatkov	17.2.2014-3.3.2014
Ciljna oseba:	prebivalec območij pogodbenih pošt 6242 Materija, 8272 Zdole in 9206 Križevci
Način vzorčenja:	verjetnostno dvostopenjsko, na prvi stopnji izbor gospodinjstva, na drugi stopnji izbor ciljne osebe, naknadno uteženo po starosti, spolu in izobrazbi v skladu s starostno, spolno in izobrazbeno sestavo treh pošt
Velikost realiziranega vzorca	Križevci (n=65), Zdole (n=62), Materija (n=50)

STRUKTURA VZORCA

		Križevci (N=65)			Zdole (N=62)			Materija (N=50)		
		Frekvenca	Vzorec	Populacija *	Frekvenca	Vzorec	Populacija *	Frekvenca	Vzorec	Populacija *
Spol	moški	30	47%	48%	30	48%	50%	22	43%	49%
	ženski	35	53%	52%	32	52%	50%	28	57%	51%
Starost	15-24 let	5	8%	8%	7	11%	13%	5	9%	9%
	25-34 let	9	14%	14%	12	19%	19%	8	15%	14%
	35-44 let	10	16%	15%	10	16%	15%	9	17%	17%
	45-54 let	10	16%	16%	12	19%	19%	7	14%	18%
	55-64 let	13	20%	21%	11	17%	16%	8	17%	17%
	65 let in več	17	27%	25%	11	18%	18%	14	27%	24%
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	34	52%	54%	20	33%	35%	17	34%	38%
	Srednješolska	24	37%	36%	32	51%	50%	27	53%	51%
	Višješolska/visokošolska	6	10%	9%	10	16%	15%	6	13%	11%
	Brez odgovora	1	2%	/	0	0%	/	0	0%	/
Zaposlitveni status	Dijak, študent	0	0%	/	5	8%	/	8	16%	/
	Zaposleni	24	37%	/	26	42%	/	16	32%	/
	Samozaposleni	3	4%	/	6	10%	/	2	3%	/
	Brezposeln	11	17%	/	3	5%	/	6	11%	/
	Upokojenec	23	35%	/	17	28%	/	19	37%	/
	Drugo (kmet, gospodinja,...)	4	7%	/	4	7%	/	0	0%	/

* Spolno, starostno in izobrazbeno strukturo smo s prošnjo pridobili iz SURS

REZULTATI

1. **POVZETEK**
2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE
3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE
4. OCENA ZADOVOLJSTVA
 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO
 2. RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
 3. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE
 4. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE
 5. INDEKSI
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE
6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE
7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV
8. PRILOGA

1. POVZETEK

Splošen povzetek:

Rečemo lahko, da so respondenti s pogodbenimi poštami zadovoljni in da dobro delujejo.

Konkretni povzetki:

Seznanjenost z delovanjem pogodbene pošte je visoka, v vseh treh krajih vsaj 95 %.

Uporaba pogodbene pošte je visoka, v Križevcih 74 %, v Zdolah 81 % in v Materiji 87 %.

Splošno zadovoljstvo z delovanjem tako pogodbene pošte kot izvajalca je visoko, v vseh treh krajih je vsaj 89 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih anketirancev. Glavni razlogi za zadovoljstvo z pogodbeno pošto so daljši delovni čas in bližina, glavni razlogi za zadovoljstvo z izvajalcem pa obseg storitev in boljše delo kot prej. Če se pojavlja nezadovoljstvo, se zaradi gneče, lokacije (moti jih to, da pošta ni ločeno od trgovine) ali usposobljenosti delavcev.

Pomembnost in zadovoljstvo s splošnimi značilnostmi pri vseh treh poštah skoraj vsi respondenti ocenjujejo z oceno 4 ali 5. Najbolj zadovoljni s splošnimi značilnostmi so v Materiji.

Tudi pri storitvah so pri zadovoljstvu in pomembnosti skoraj same ocene 4 ali 5. Še najmanj so respondenti zadovoljni z obsegom poštnih storitev, najmanj pomembne pa se jim zdi bančne storitve.

Storitve matične pošte še vedno uporablja približno tretjina respondentov v Križevcih in Materiji, razlogi so predvsem bančne storitve in igre na srečo (v Materiji tudi zaradi dviga paketov). V Zdolah storitve matične pošte uporabljata še približno dve tretjini respondentov, največ zaradi bližnje lokacije in daljšega delovnega časa pošte v Krškem.

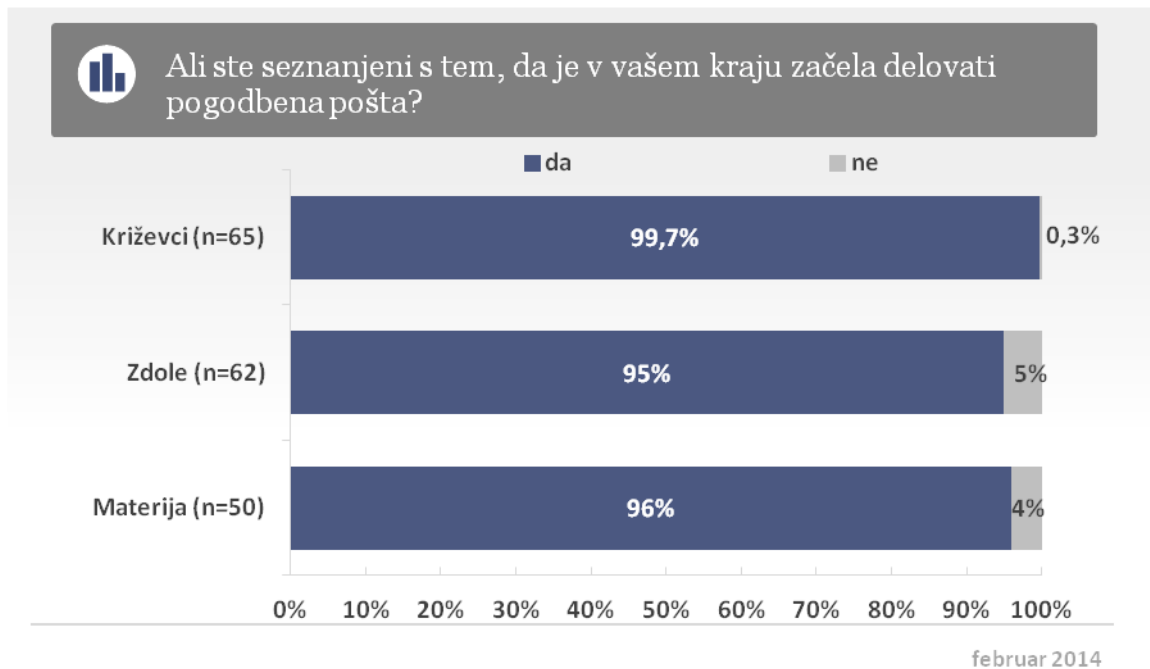
Predlogi respondentov so igre na srečo, daljši delovni čas in ločitev lokacije od izvajalca.

REZULTATI

1. POVZETEK
- 2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE**
3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE
4. OCENA ZADOVOLJSTVA
 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO
 2. RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
 3. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE
 4. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE
 5. INDEKSI
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE
6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE
7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV
8. PRILOGA

2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE

Spodnji graf prikazuje seznanjenost z delovanjem pogodbene pošte Križevci, Zdole in Materija.



V vseh treh krajih so anketiranci dobro seznanjeni z delovanjem njihove pogodbene pošte, v vseh treh krajih vsaj 95 %.

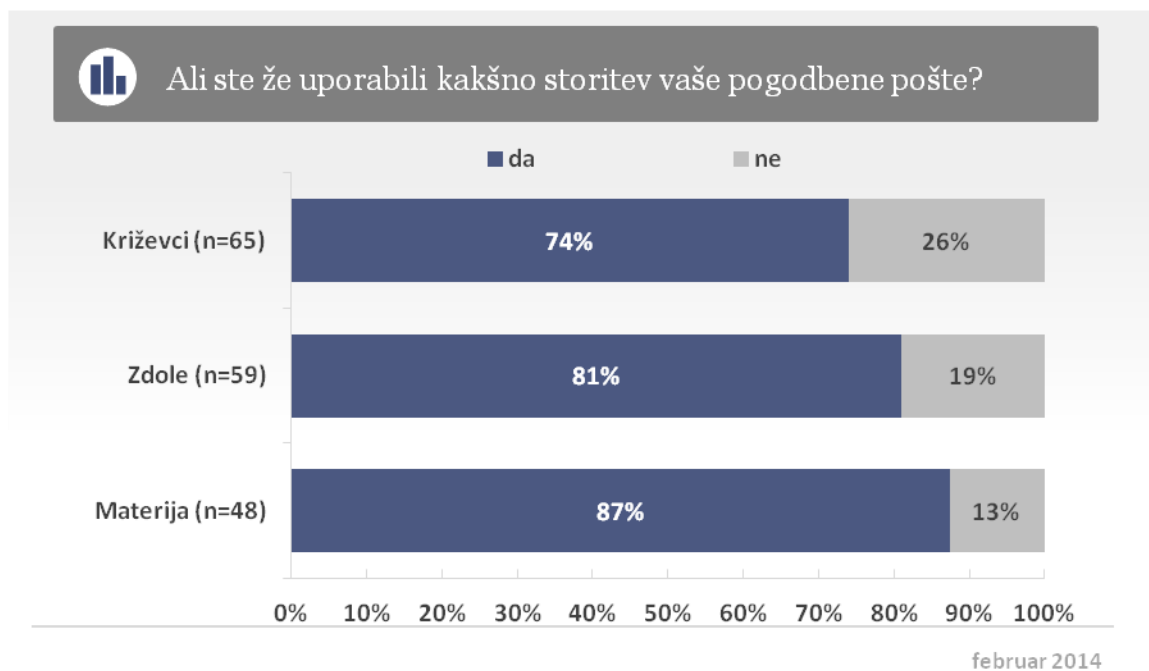
V Križevcih so seznanjeni vsi razen enega (0,3 % odstotke predstavlja enega anketiranca z utežjo 0,2), v Zdolah vsi razen treh in v Materiji vsi razen dveh.

REZULTATI

1. POVZETEK
2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE
- 3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE**
4. OCENA ZADOVOLJSTVA
 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO
 2. RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
 3. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE
 4. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE
 5. INDEKSI
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE
6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE
7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV
8. PRILOGA

3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE

Graf prikazuje delež uporabnikov storitev po posameznih pogodbenih poštah.



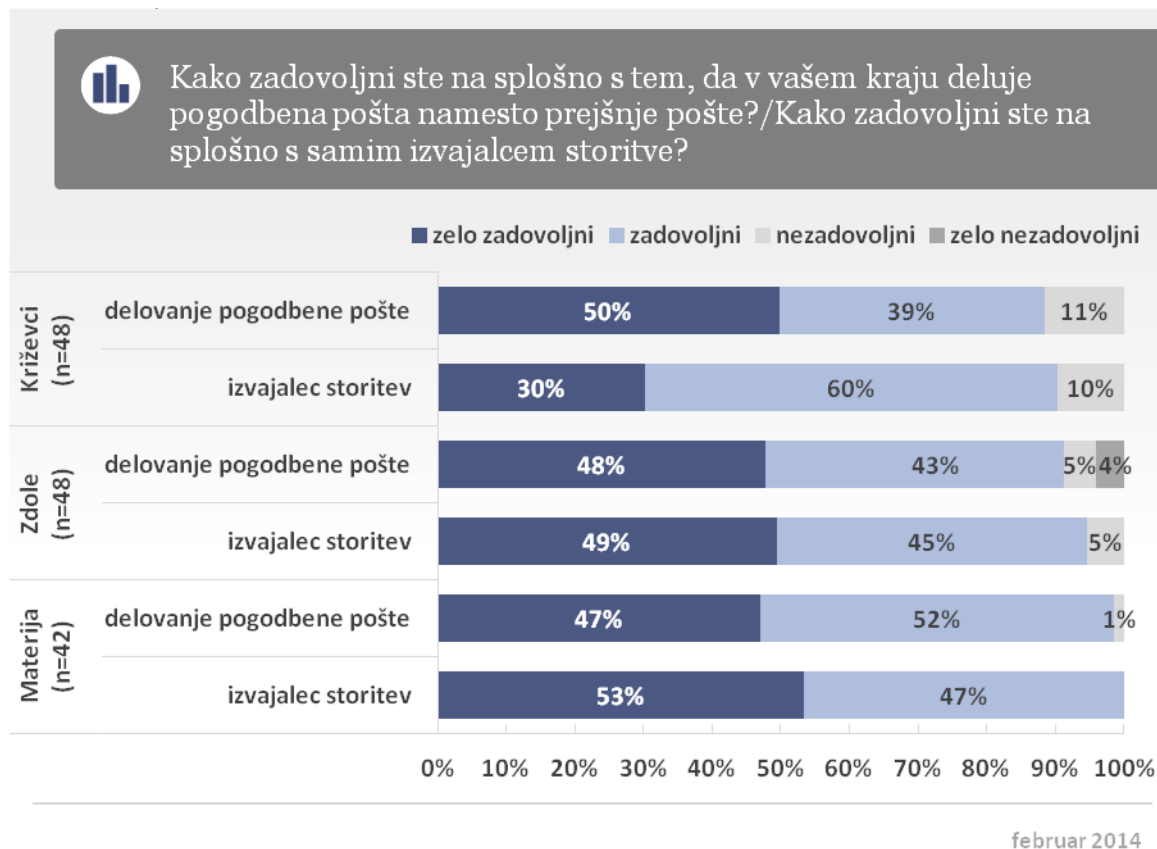
Storitve pogodbene pošte v največji meri uporabljajo prebivalci Materije (87%), nato prebivalci Zdol (81%), nekoliko manj pa prebivalci Križevcev (74%).

REZULTATI

1. POVZETEK
2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE
3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE
4. **OCENA ZADOVOLJSTVA**
 1. **SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO**
 2. RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
 3. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE
 4. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE
 5. INDEKSI
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE
6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE
7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV
8. PRILOGA

4.1 OCENA ZADOVOLJSTVA – SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO

Spodnji graf prikazuje splošno zadovoljstvo z delovanjem pogodbene pošte in zadovoljstvo z izvajalcem storitev po posameznih pogodbenih poštah.



Prebivalci vseh treh krajev so zadovoljni tako z delovanjem nove pogodbene pošte kot tudi z izvajalcem storitev (delež zadovoljnih oz. zelo zadovoljnih je 89 % oz. več).

Opaziti je le nekoliko manjši delež zelo zadovoljnih glede izvajalca storitev v kraju Križevci (30 %).

Še največ nezadovoljstva z delovanjem pogodbene pošte je v Križevcih (11 %), samo v Zdolah pa se pojavijo tudi zelo nezadovoljni (4 %).

REZULTATI

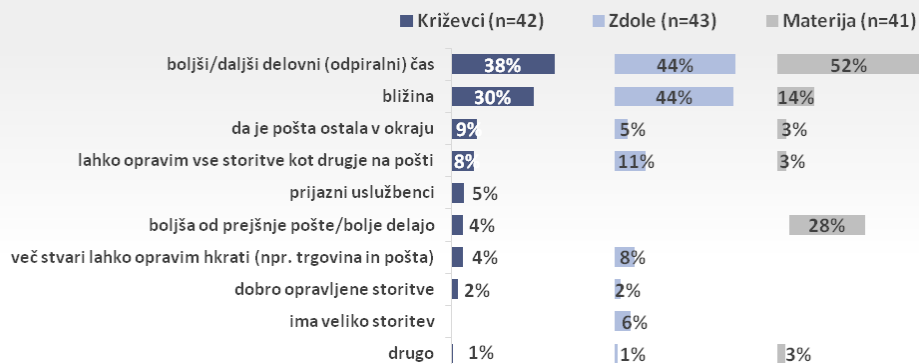
1. POVZETEK
2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE
3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE
4. **OCENA ZADOVOLJSTVA**
 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO
 2. **RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO**
 3. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE
 4. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE
 5. INDEKSI
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE
6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE
7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV
8. PRILOGA

4.2 RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO IN NEZADOVOLJSTVO

Grafa prikazuje razloge za zadovoljstvo s pogodbenimi poštami (prvi graf razloge za zadovoljstvo glede delovanja pogodbene pošte, drugi graf glede izvajanja storitev). Desno so navedeni razlogi za nezadovoljstvo.



Kakšen je razlog za vaše zadovoljstvo glede delovanja pogodbene pošte?



februar 2014

Daljši delovni čas in bližina pogodbene pošte sta glavna razloga za zadovoljstvo med uporabniki vseh treh pogodbenih pošt (v Materiji je v večji meri izpostavljeno tudi to, da je ta pošta boljša od prejšnje oz. da delajo bolje).

Razlogi za nezadovoljstvo glede delovanja pogodbene pošte:

Križevci (n=6)

- morala bi biti prejšnja pošta
- ker trgovina in pošta ne bi smela biti v istem prostoru
- ker je premalo storitev in je ena uslužbenka za vse
- ker je neprimerna lokacija
- zaradi vrste ki se naredi
- ker je imela prejšnja pošta več storitev
- Ker ni določenih funkcij (poštne nakaznice)

Zdole (n=5)

- prekratek delovni čas, odprto samo do 15h oz 16h
- prejšnja pošta je bila boljša, saj je ta kombinirana s trgovino
- odpiralni čas
- nesprijemanje pošiljk
- nič ne znajo, nič ne vejo. Nesposobni so.
- ker nimajo menjave valut denarja

Materija (n=1)

- prejšnja pošta je bila boljša

Razlogi za nezadovoljstvo glede izvajalca:

Križevci (n=3)

- premalo storitev (3x)
- vse je dražje

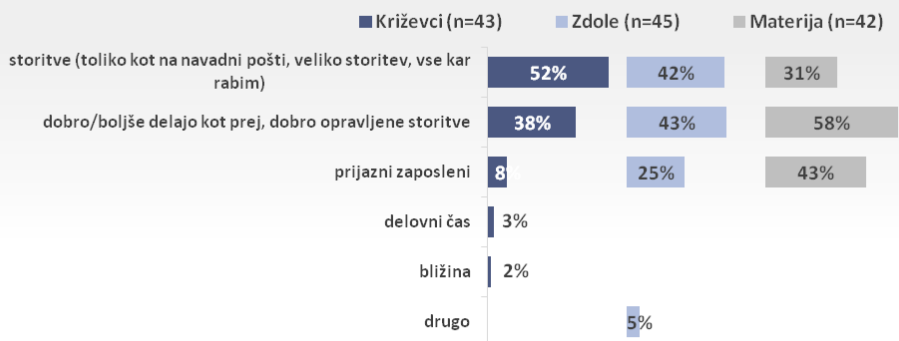
Zdole (n=3)

- nimajo dovolj storitev (2x)
- nesprijemanje pošiljk
- niso sposobni za delo pošte

V **Materiji** ni bilo nobenega nezadovoljnega anketiranca glede izvajalca storitev.



Kakšen je razlog za vaše zadovoljstvo z izvajalcem storitev?



februar 2014

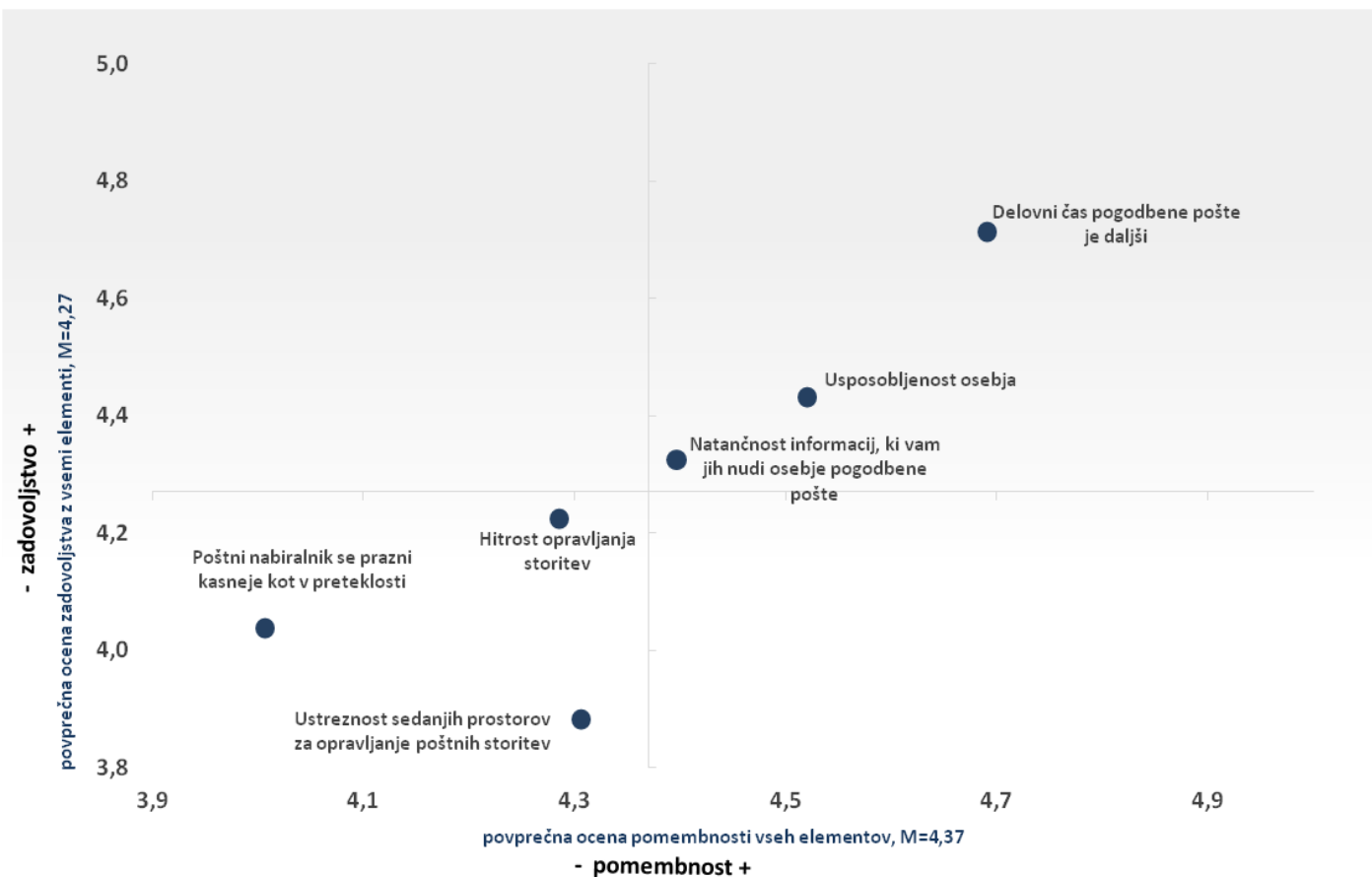
Razlog za zadovoljstvo je tudi *obseg samih storitev (dobijo vse kar rabijo oz. toliko kot prej), dobro opravljanje samih storitev in prijaznost zaposlenih.*

REZULTATI

1. POVZETEK
2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE
3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE
4. **OCENA ZADOVOLJSTVA**
 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO
 2. RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
 3. **ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE**
 4. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE
 5. INDEKSI
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE
6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE
7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV
8. PRILOGA

4.3 ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE KRIŽEVCI

Spodnja slika prikazuje kombinacijo zadovoljstva in pomembnosti splošnih značilnosti pogodbene pošte. Pozicija posamezne značilnosti je določena kot povprečna ocena zadovoljstva na lestvici odgovorov od 1 do 5 (vertikalna os) in povprečna ocena pomembnosti na lestvici odgovorov od 1 do 5 (horizontalna os).

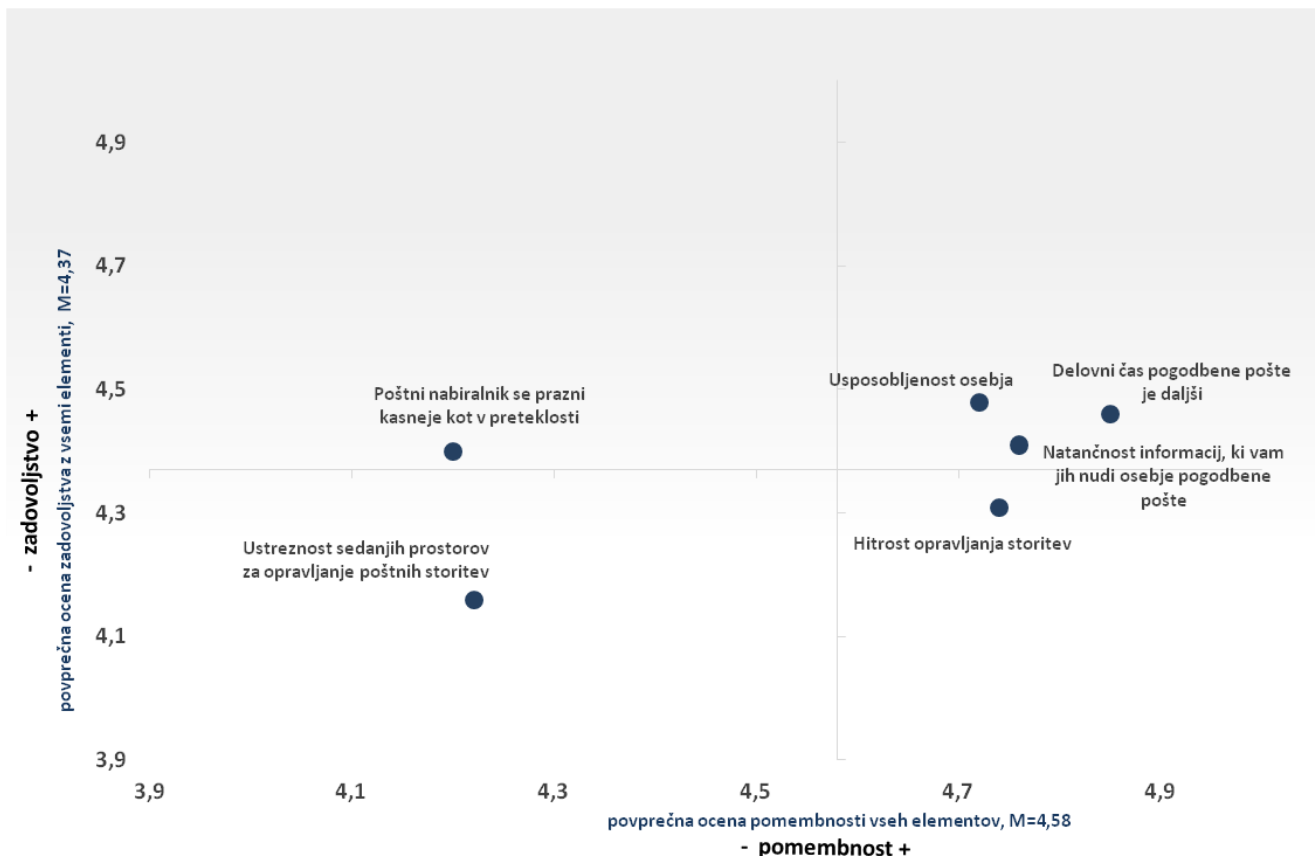


V Križevcih so ocene pomembnosti in zadovoljstva močno povezane – bolj ko se zdi določena značilnost pomembna, višje je tudi zadovoljstvo (izjema je le *ustreznost prostorov* – značilnost je veliko bolj pomembna kot pa je samo zadovoljstvo – predstavlja prostor za izboljšavo). Najbolj pomembna značilnost je *daljši delovni čas*, sledi *usposobljenost osebja* in *natančnost informacij, ki jih nudi osebje*, najmanj pomembno pa je to, da se *poštni nabiralnik prazni kasneje kot v preteklosti*.

Splošne značilnosti:	Povprečne ocene Pomembnost	Zadovoljstvo
Delovni čas pogodbene pošte je daljši	4,69	4,71
Usposobljenost osebja	4,52	4,43
Natančnost informacij, ki vam jih nudi osebje pogodbene pošte	4,40	4,33
Ustreznost sedanjih prostorov za opravljanje poštinih storitev	4,31	3,88
Hitrost opravljanja storitev	4,29	4,22
Poštni nabiralnik se prazni kasneje kot v preteklosti	4,01	4,04

4.3 ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE ZDOLE

Spodnja slika prikazuje kombinacijo zadovoljstva in pomembnosti splošnih značilnosti pogodbene pošte. Pozicija posamezne značilnosti je določena kot povprečna ocena zadovoljstva na lestvici odgovorov od 1 do 5 (vertikalna os) in povprečna ocena pomembnosti na lestvici odgovorov od 1 do 5 (horizontalna os).



Tudi v Zdolah je najbolj pomembna značilnost *daljši delovni čas* (z njim so anketiranci tudi zadovoljni). Uporabniki so zelo zadovoljni tudi z osebjem (tako *usposobljenostjo* kot *natančnostjo informacij, ki jih nudijo*).

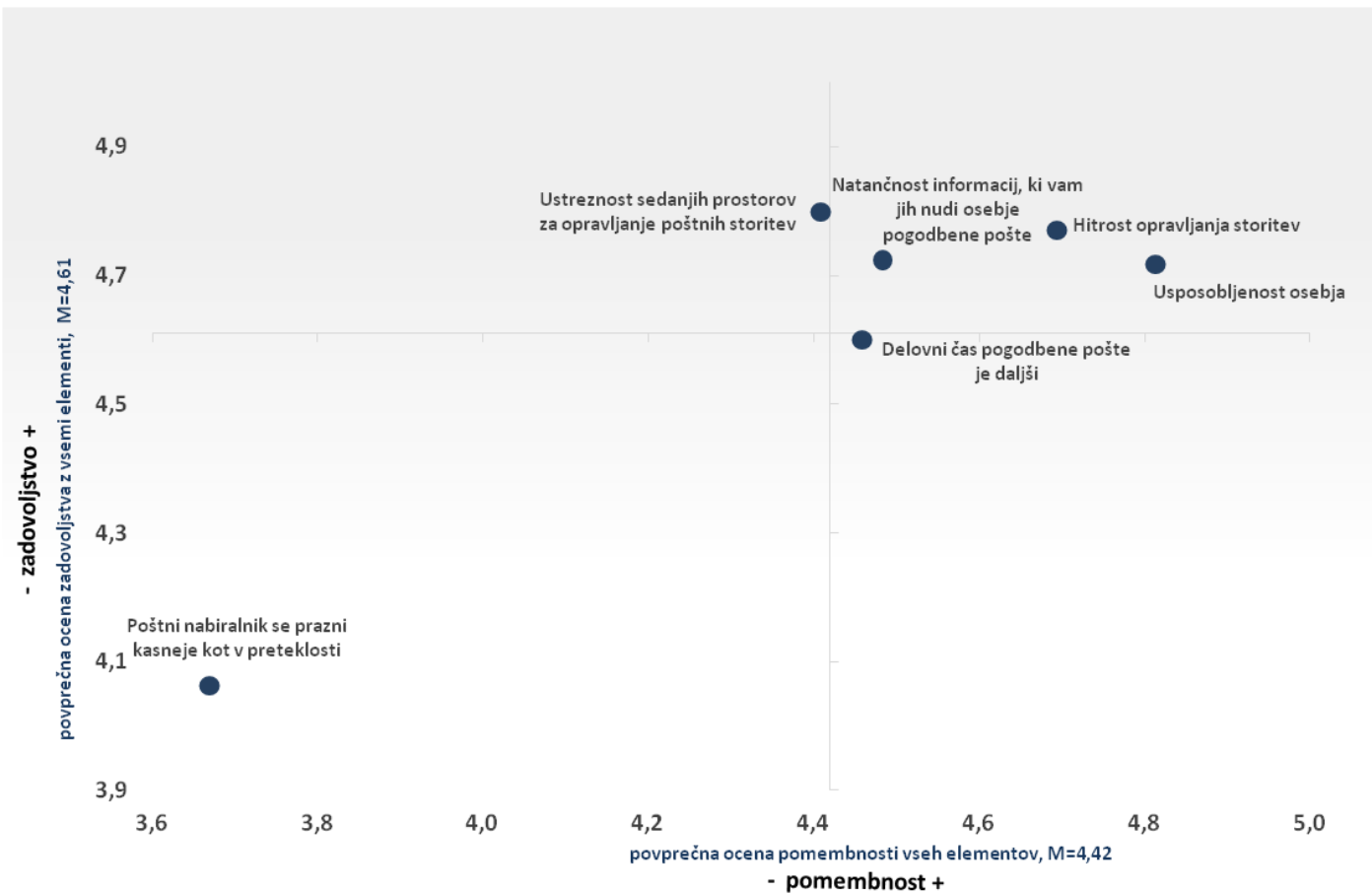
Največ napora bi bilo smiselno vložiti v *hitrost opravljanja storitev* (uporabnikom se zdi to relativno pomembno, zadovoljstvo pa ni najvišje) in pa v *ustreznost prostorov*.

Praznjenje nabiralnikov in *ustreznost prostorov* se zdita uporabnikom manj pomembni značilnosti v primerjavi z ostalimi značilnostmi.

Splošne značilnosti:	Povprečne ocene	
	Pomembnost	Zadovoljstvo
Delovni čas pogodbene pošte je daljši	4,85	4,46
Natančnost informacij, ki vam jih nudi osebje pogodbene pošte	4,76	4,41
Hitrost opravljanja storitev	4,74	4,31
Usposobljenost osebja	4,72	4,48
Ustreznost sedanjih prostorov za opravljanje poštних storitev	4,22	4,16
Poštni nabiralnik se prazni kasneje kot v preteklosti	4,20	4,40

4.3 ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE MATERIJA

Spodnja slika prikazuje kombinacijo zadovoljstva in pomembnosti splošnih značilnosti pogodbene pošte. Pozicija posamezne značilnosti je določena kot povprečna ocena zadovoljstva na lestvici odgovorov od 1 do 5 (vertikalna os) in povprečna ocena pomembnosti na lestvici odgovorov od 1 do 5 (horizontalna os).



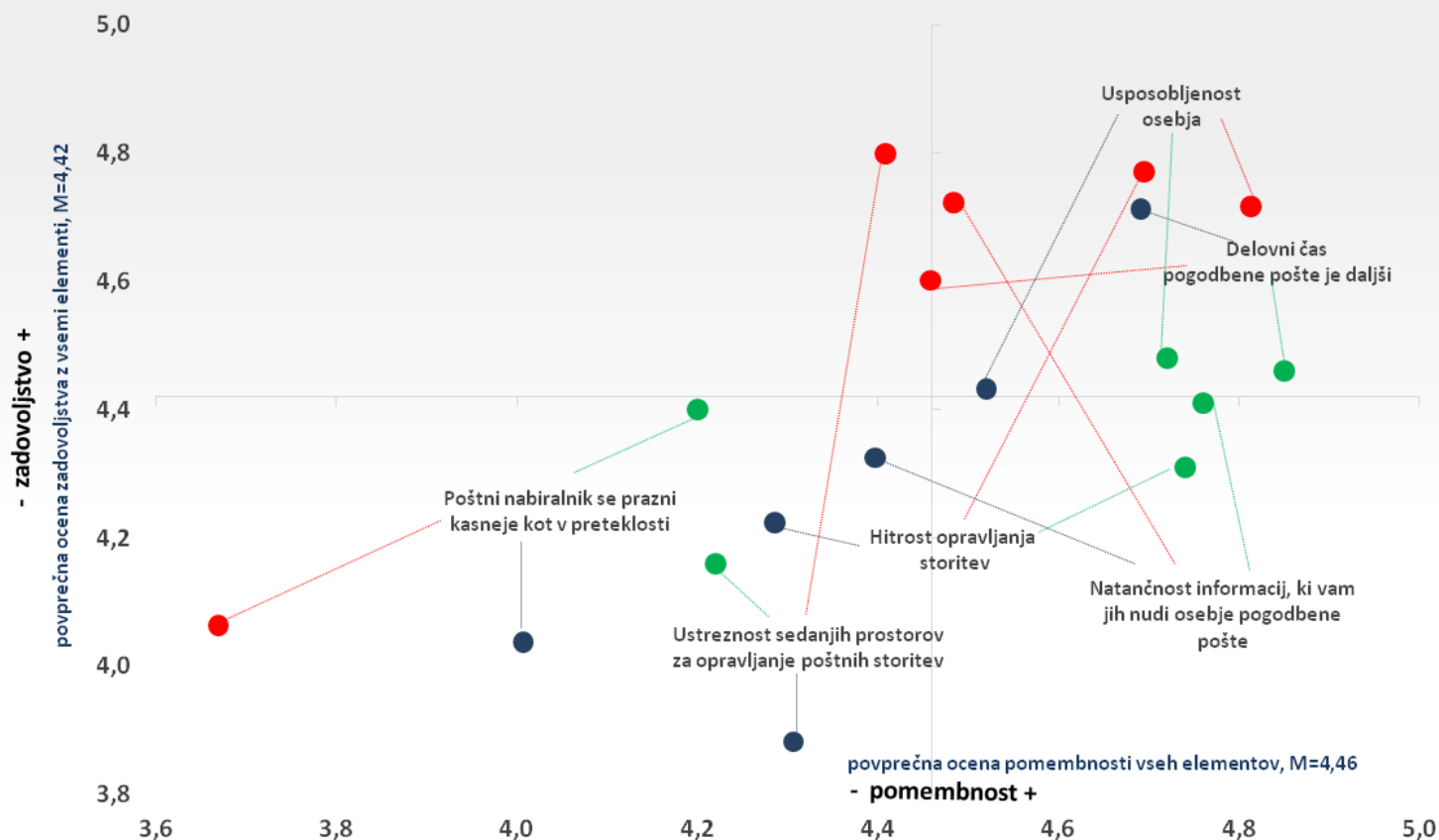
Uporabnikom v Materiji je najbolj pomembna *usposobljenost osebja* (z njim so tudi zelo zadovoljni). Tudi ostale značilnosti se zdijo uporabnikom pomembne in so z njimi zadovoljni (povprečne ocene pomembnosti povsod nad 4,4, povprečne ocene zadovoljstva nad 4,6). Glede na ostale značilnosti najbolj izstopa *praznjenje poštnega nabiralnika* (ta se zdi uporabnikom precej manj pomemben in z njim so tudi manj zadovoljni).

Splošne značilnosti:	Povprečne ocene	
	Pomembnost	Zadovoljstvo
Usposobljenost osebja	4,81	4,72
Hitrost opravljanja storitev	4,69	4,77
Natančnost informacij, ki vam jih nudi osebje pogodbene pošte	4,48	4,72
Delovni čas pogodbene pošte je daljši	4,46	4,60
Ustreznost sedanjih prostorov za opravljanje poštne storitve	4,41	4,80
Poštne nabiralnik se prazni kasneje kot v preteklosti	3,67	4,06

4.3 ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI VSEH TREH POGODBENIH POŠT

Spodnja slika prikazuje kombinacijo zadovoljstva in pomembnosti splošnih značilnosti vseh treh pogodbenih pošt. Pozicija posamezne značilnosti je določena kot povprečna ocena zadovoljstva na lestvici odgovorov od 1 do 5 (vertikalna os) in povprečna ocena pomembnosti na lestvici odgovorov od 1 do 5 (horizontalna os). Posamezne pošte so označene z različno barvo.

Slika prikazuje razlike v ocenah splošnih značilnosti med vsemi tremi pogodbenimi poštami.



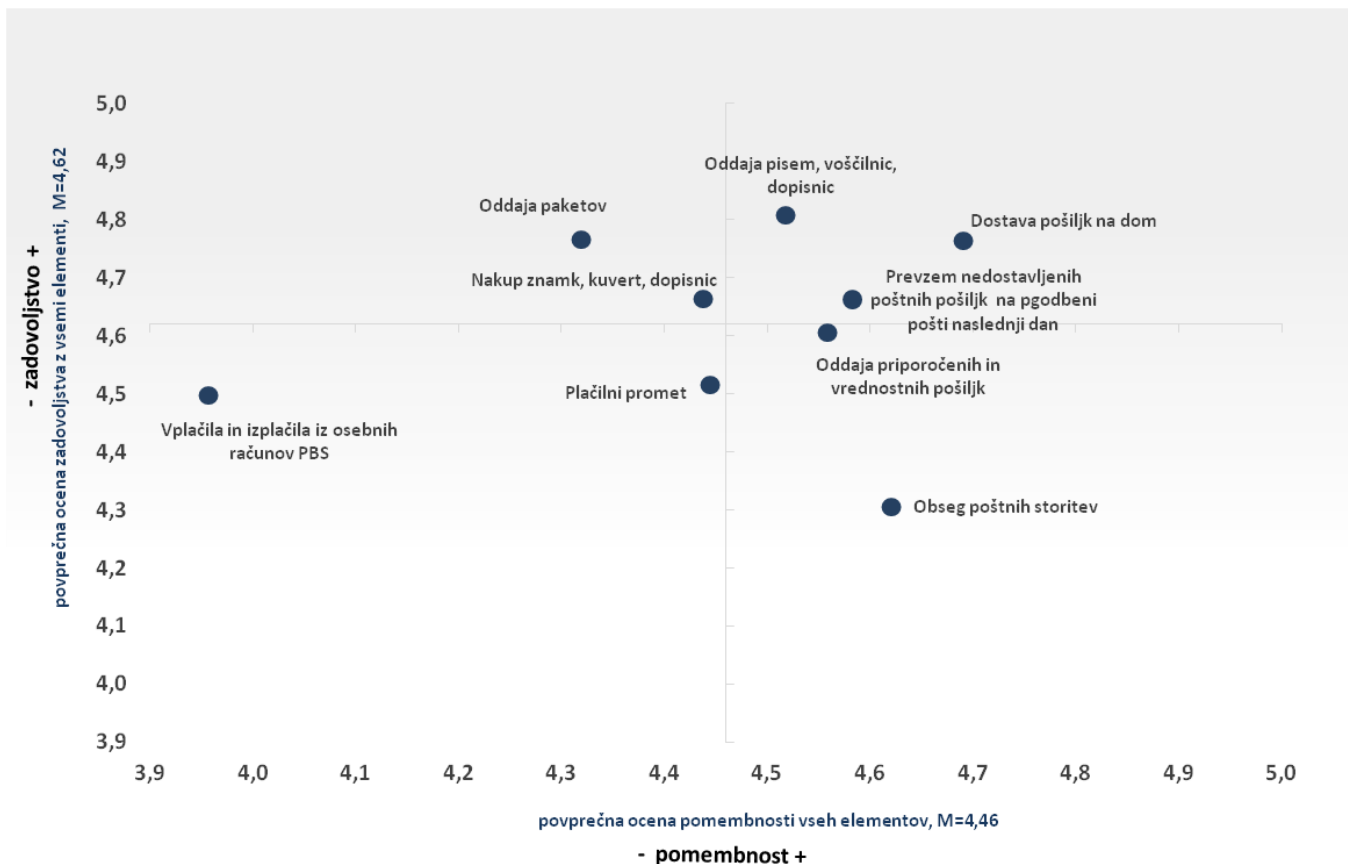
Iz slike izhaja, da so z večino splošnih značilnosti pogodbene pošte najbolj zadovoljni uporabniki v Materiji, nato uporabniki v Zdolah, najmanj pa so z njimi zadovoljni uporabniki v Križevcih.

REZULTATI

1. POVZETEK
2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE
3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE
4. **OCENA ZADOVOLJSTVA**
 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO
 2. RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
 3. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE
 4. **ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE**
 5. INDEKSI
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE
6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE
7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV
8. PRILOGA

4.4 ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE KRIŽEVCI

Spodnja slika prikazuje kombinacijo zadovoljstva in pomembnosti izvajanja storitev pogodbene pošte. Pozicija posamezne storitve je določena kot povprečna ocena zadovoljstva na lestvici odgovorov od 1 do 5 (vertikalna os) in povprečna ocena pomembnosti na lestvici odgovorov od 1 do 5 (horizontalna os).

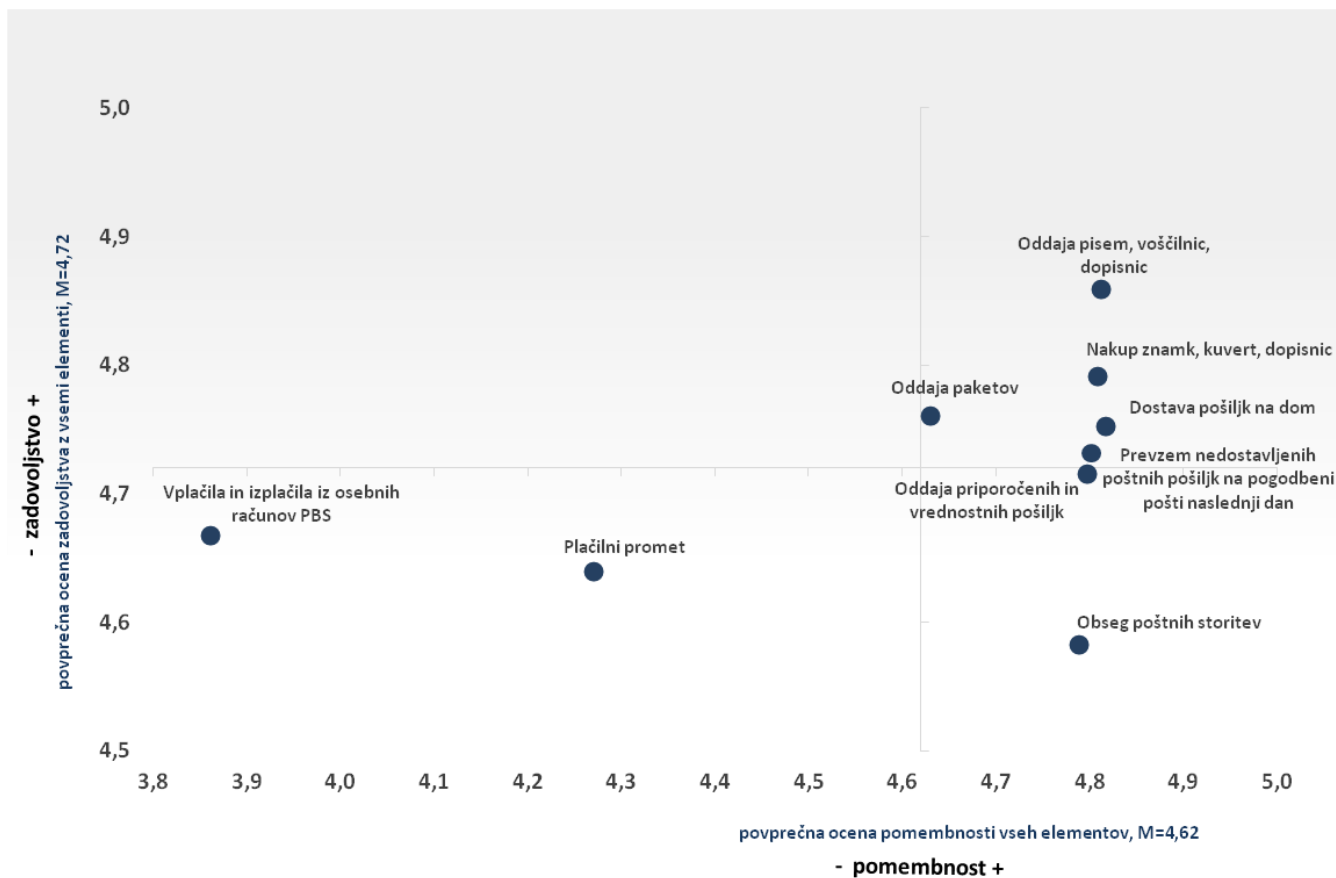


Glede storitev bi bilo v Križevcih največ napora potrebno vložiti v *obseg poštne storitve* (obseg se zdi uporabnikom bolj pomemben, kot pa so z njim zadovoljni). Na splošno pa je najbolj pomembna storitev *dostava pošiljk na dom*, najmanj pa so pomembna *vplačila in izplačila iz osebnih računov PBS*.

Storitve:	Povprečne ocene	
	Pomembnost	Zadovoljstvo
Dostava pošiljk na dom	4,69	4,76
Obseg poštne storitve	4,62	4,31
Prezem nedostavljenih poštne pošiljke na pogodbeni pošti naslednji dan, če je bil poskus dostave na dom neuspešen	4,58	4,66
Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk	4,56	4,60
Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic	4,52	4,81
Plaćilni promet	4,45	4,52
Nakup znamk, kuvert, dopisnic	4,44	4,66
Oddaja paketov	4,32	4,77
Vplačila in izplačila iz osebnih računov PBS	3,96	4,50

4.4 ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE ZDOLE

Spodnja slika prikazuje kombinacijo zadovoljstva in pomembnosti izvajanja storitev pogodbene pošte. Pozicija posamezne storitve je določena kot povprečna ocena zadovoljstva na lestvici odgovorov od 1 do 5 (vertikalna os) in povprečna ocena pomembnosti odgovorov na lestvici od 1 do 5 (horizontalna os).

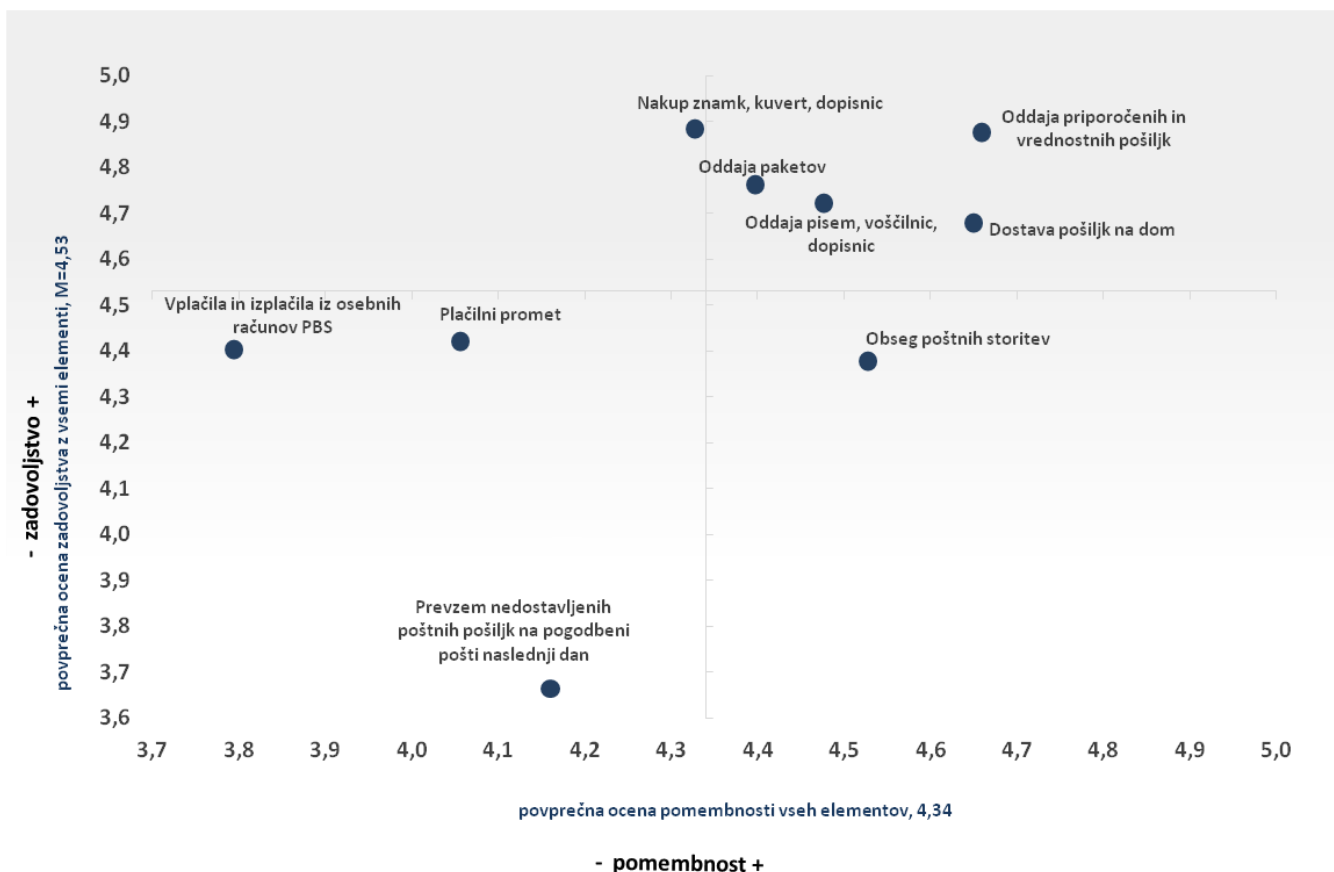


Tudi v Zdolah bi bilo treba največ pozornosti nameniti *obsegu poštne storitve* (ta se zdi anketirancem bolj pomemben, kot pa so z njim zadovoljni). Manj pomembna storitev so za prebivalce Zdol *vplačila in izplačila iz osebnih računov PBS*.

Storitve:	Povprečne ocene Pomembnost	Zadovoljstvo
Dostava pošiljk na dom	4,82	4,75
Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic	4,81	4,86
Nakup znamk, kuvert, dopisnic	4,81	4,79
Prezem nedostavljenih poštne pošiljk na pogodbeni pošti naslednji dan, če je bil poskus dostave na dom neuspešen	4,80	4,73
Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk	4,80	4,72
Obseg poštne storitve	4,79	4,58
Oddaja paketov	4,63	4,76
Plačilni promet	4,27	4,64
Vplačila in izplačila iz osebnih računov PBS	3,86	4,67

4.4 ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE MATERIIJA

Spodnja slika prikazuje kombinacijo zadovoljstva in pomembnosti izvajanja storitev pogodbene pošte. Pozicija posamezne storitve je določena kot povprečna ocena zadovoljstva na lestvici odgovorov od 1 do 5 (vertikalna os) in povprečna ocena pomembnosti na lestvici odgovorov od 1 do 5 (horizontalna os).



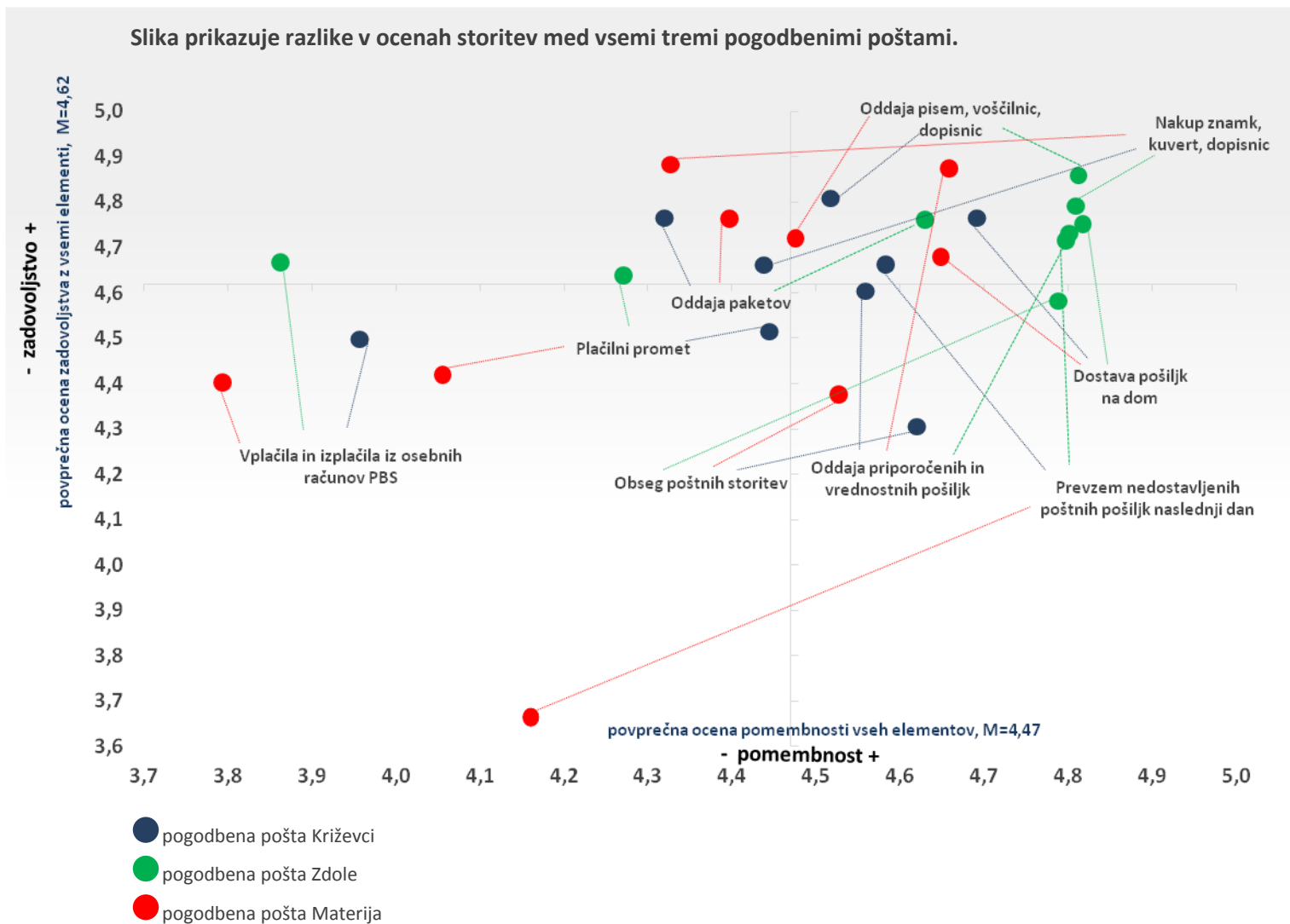
V Materiji so najmanj zadovoljni s prevzemom nedostavljenih poštne pošiljk na pogodbeni pošti naslednji dan.

Tudi tukaj so najmanj pomembne storitve vplačila in izplačila iz osebnih računov PBS ter plačilni promet.

Storitve:	Povprečne ocene	
	Pomembnost	Zadovoljstvo
Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk	4,66	4,87
Dostava pošiljk na dom	4,65	4,68
Obseg poštne storitev	4,53	4,38
Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic	4,48	4,72
Oddaja paketov	4,40	4,76
Nakup znamk, kuvert, dopisnic	4,33	4,88
Prezem nedostavljenih poštne pošiljk na pogodbeni pošti naslednji dan, če je bil poskus dostave na dom neuspešen	4,16	3,66
Plaćilni promet	4,06	4,42
Vplačila in izplačila iz osebnih računov PBS	3,79	4,40

4.4 ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV VSEH TREH POGODBENIH POŠT

Spodnja slika prikazuje kombinacijo zadovoljstva in pomembnosti izvajanja storitev vseh treh pogodbenih pošt. Pozicija posamezne storitve je določena kot povprečna ocena zadovoljstva na lestvici odgovorov od 1 do 5 (vertikalna os) in povprečna ocena pomembnosti na lestvici odgovorov od 1 do 5 (horizontalna os). Posamezne pošte so označene z različno barvo.



Graf omogoča primerjavo med pogodbenimi poštami.

Večina storitev se zdi najbolj pomembna prebivalcem Zdol (izjema so vplačila in izplačila ter plačilni promet, ki se zdita bolj pomembni storitvi prebivalcem Križevcev).

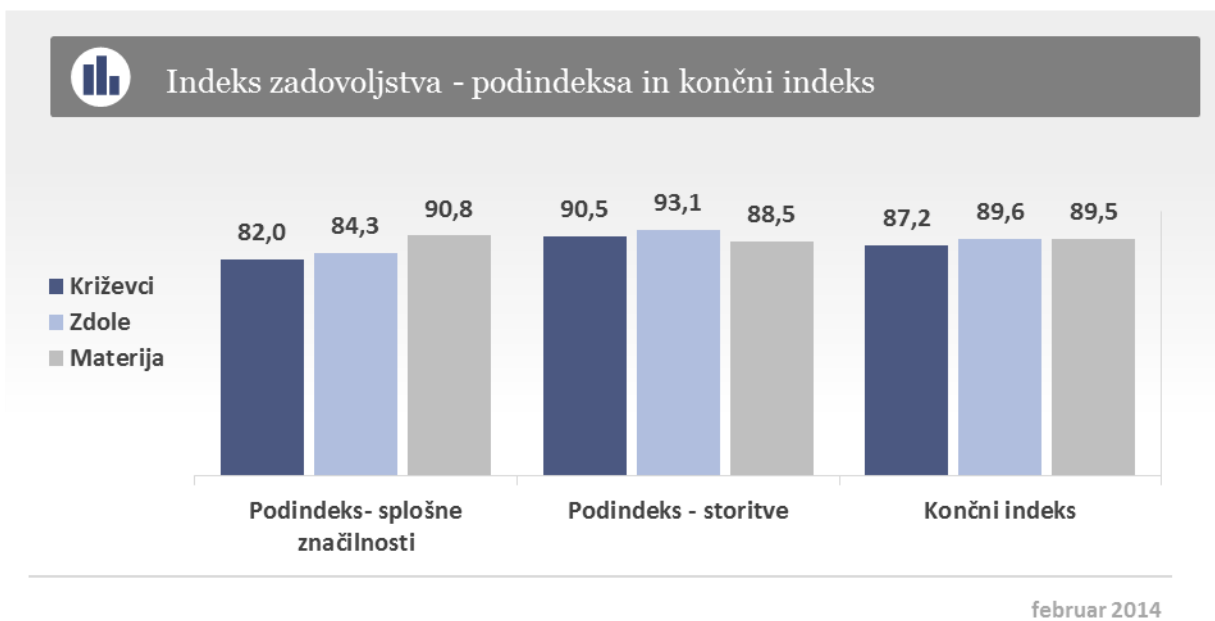
REZULTATI

1. POVZETEK
2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE
3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE
4. **OCENA ZADOVOLJSTVA**
 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO
 2. RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
 3. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE
 4. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE
5. **INDEKSI**
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE
6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE
7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV
8. PRILOGA

4.5 INDEKSI

PODINDEKSA ZADOVOLJSTVA (SPLOŠNE ZNAČILNOSTI IN STORITVE) IN KONČNI INDEKS

Spodnji graf prikazuje podindeksa zadovoljstva (posebej za splošne značilnosti in posebej za storitve) in končni indeks za vse tri pogodbene pošte.



Oba podindeksa in končni indeks sta v primeru vseh treh pogodbenih poštno zelo visoka (na lestvici od 1 do 100 je vrednost povsod nad 80). Končni indeks sta precej podobna v Materiji (89,5) in Zdolah (89,6), nekoliko nižji je v Križevcih (87,2). Podindeks splošnih značilnosti je največji v Materiji (90,8), podindeks storitev pa v Zdolah (93,1).

Indeks zadovoljstva, izračunan na podlagi ocen pomembnosti in zadovoljstva z ocenjevanimi dejavniki, pove, v kolikšni meri pogodbeni poštno zadovoljuje svoje uporabnike. Višji kot je indeks, bolj so potrebe anketirancev zadovoljene.

Glede na to, da je zadovoljstvo merjeno na lestvici od 1 do 5, ima izračunan indeks vrednost med 1 in 5, a je zaradi primernejše predstavitve indeks preoblikovan na lestvico od 0 do 100.

REZULTATI

1. POVZETEK
2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE
3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE
4. OCENA ZADOVOLJSTVA
 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO
 2. RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
 3. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE
 4. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE
 5. INDEKSI
- 5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE**
6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE
7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV
8. PRILOGA

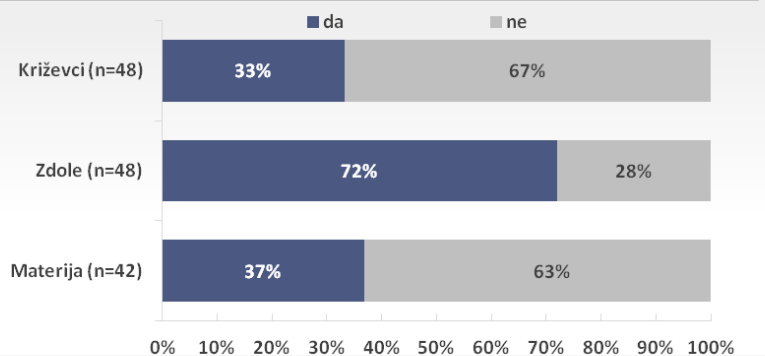
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE

Prvi graf prikazuje delež anketirancev, ki kljub pogodbeni pošti še vedno koristijo storitve matične pošte.

Drugi graf prikazuje razloge za koriščenje storitev na matični pošti.



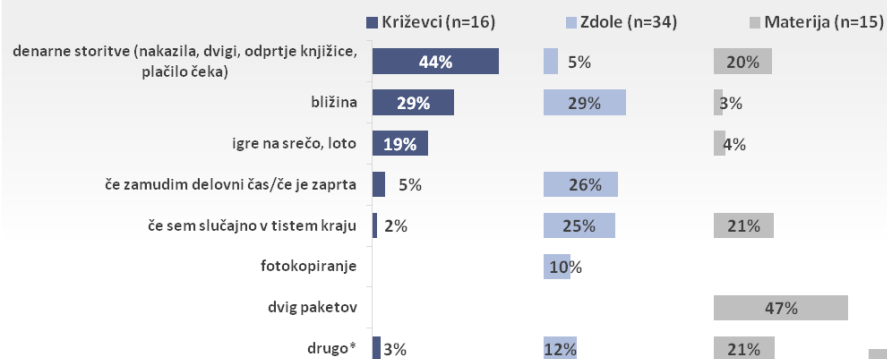
Ali kljub pogodbeni pošti v vašem kraju še vedno koristite storitve vaše matične pošte?



februar 2014



V kakšnem primeru opravljate storitve na matični pošti?



februar 2014

Storitve matične pošte v največji meri uporabljajo prebivalci Zdol (72 %), medtem ko uporabniki ostalih dveh pogodbenih pošt storitve matične pošte uporabljajo v precej manjši meri (v Materiji 37 % in v Križevcih 33 %).

Matično pošto prebivalci Križevcev uporabljajo predvsem za *denarne storitve*, ker jim je *blizu* in ker nudi tudi *igre na srečo*.

Prebivalci Zdol izberejo matično pošto zaradi *bližine*, če so *slučajno v Krškem oz. zamudijo delovni čas pogodbene pošte*.

Prebivalci Materije pa grejo na matično pošto zaradi *dviga paketov*, če so *slučajno v tistem kraju oz. če opravljajo denarne storitve*.

drugo*

Križevci

- Skoraj vedno grem dvignit stvari na matično pošto.

Zdole

-V vseh primerih trenutno, ker je bilo izgubljenih nekaj paketov

-Ker je banka v bližini, in gre se plačat-čeki.

-Če rabim pošiljko, ki jo pričakujem tisti dan in mi je zelo pomembna..

-Če je treba oddati priporočeno pošto je hitreje v Krškem kot na Zdolah.

Materija

- Če ne morem dvigniti pošiljke v Materiji

- mednarodne pošiljke

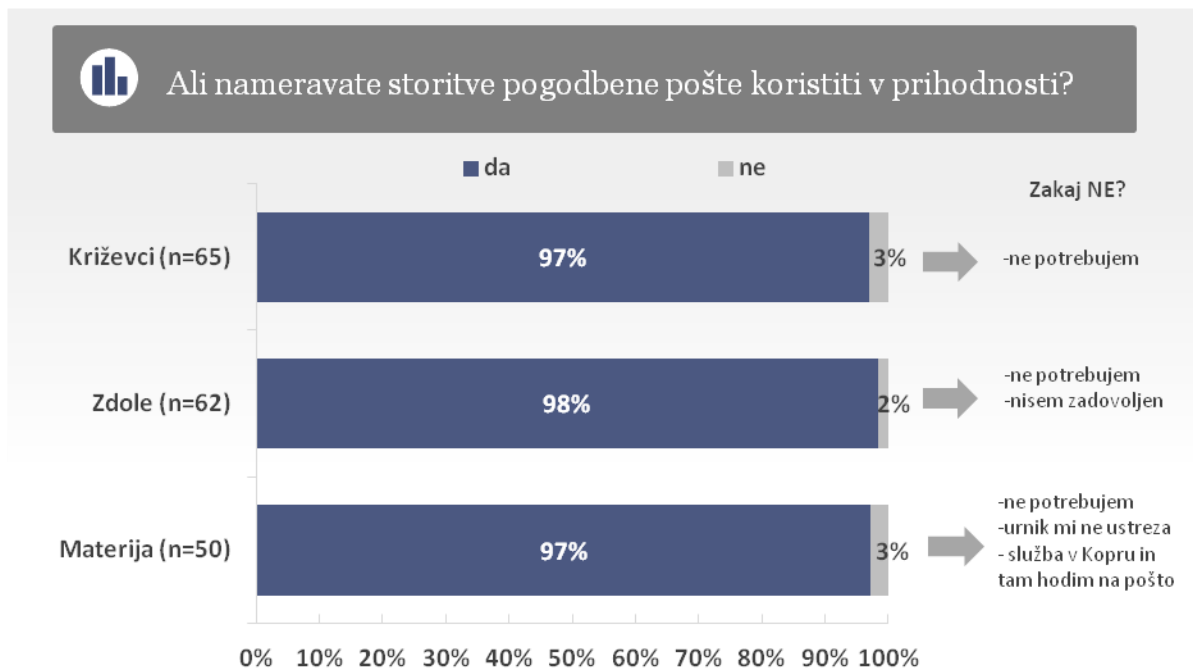
- Večinoma oddajam pošiljke, priporočena pisma na Kozini.

REZULTATI

1. POVZETEK
2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE
3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE
4. OCENA ZADOVOLJSTVA
 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO
 2. RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
 3. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE
 4. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE
 5. INDEKSI
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE
- 6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE**
7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV
8. PRILOGA

6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV PODBENE POŠTE V PRIHODNJE

Graf prikazuje delež anketirancev, ki namerava storitve pogodbene pošte koristiti v prihodnje.



februar 2014

Storitve pogodbene pošte ima v prihodnje namen koristiti velika večina anketirancev, vsaj 97 % pri vseh treh poštah.

REZULTATI

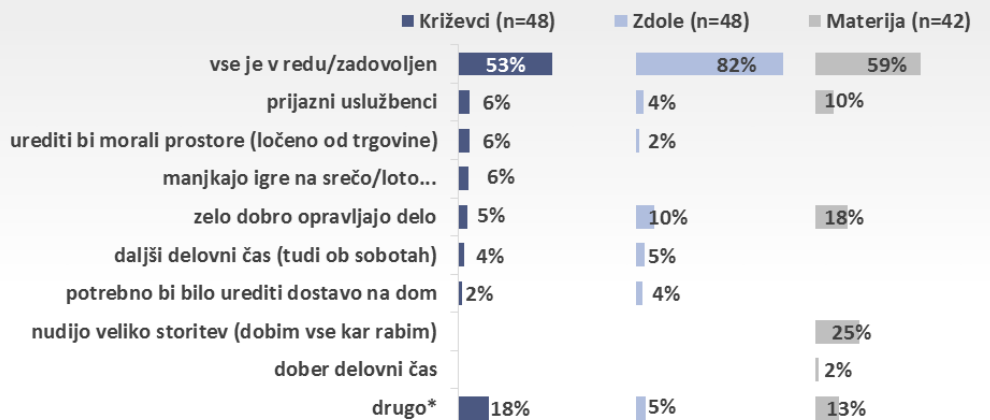
1. POVZETEK
2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE
3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE
4. OCENA ZADOVOLJSTVA
 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO
 2. RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
 3. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE
 4. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE
 5. INDEKSI
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE
6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE
- 7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV**
8. PRILOGA

7. POHVALE, KRITIKE IN PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV

Spodaj so predstavljene pohvale, kritike in predlogi uporabnikov pogodbenih pošt.



Ali menite, da bi morala vaša pogodbeniška pošta opravljati še kakšne poštne ali druge storitve oziroma ali imate kakšne druge predloge, pohvale, kritike?



februar 2014

Drugo*

Križevci

- Naj pošta ostane kjer je, ker je gospod slišal, da se hočejo seliti.
- Mogoče bi bilo dobro, če bi imeli bankomat, ampak je veliko vprašanj, ali je to izvedljivo.
- Izgubila se je pošta in nimajo možnosti odpošiljanja poštnih nakaznic.
- Ista uslužbenka dela v trgovini in na pošti, zato lahko nastane gneča.
- Dodali bi lahko še prodajo časopisa, revij, križank.
- Delavci bi morali biti bolj usposobljeni in storitve bi morale biti enake kot na matični pošti.
- Pohvalno je da je dolgo odprto.
- Kritika je, da lahko nakažeš samo do 1000eur, ter zakaj nimajo pogodbe z več firmami.

Zdole

- Kritika je da je premalo zalog vseh storitev in so zelo počasni pri plačevanju položnic.
- Nimajo kopirnega stroja, bi ga lahko dobili.
- Pohvala je da je pošta sploh se na Zdolih.
- Menjava valute; to bi morali rešiti.
- Večja izbira storitev bi lahko bila.

Materija

- predlagala bi, da bi imeli se kake reklamne izdelke(dežnike, plišaste igrače)
- Morali bi urediti možnost za dvig večjih vsot.
- Morali bi imeti v prodaji šiviljske izdelke, šolske (pisarniške) potrebščine - zvezke, svinčnike,...
- Manjkajo časopisi, revije (Lady, kuharski recepti,...), knjige.

Največ uporabnikov nima pripomb glede svoje pogodbene pošte.

V večji meri se pohvale nanašajo na *dobro opravljeno delo* (predvsem s pogodbeno pošto v Zdolah in Materiji), *izbiri storitev* (pogodbeniška pošta Materija) in *prijazne zaposlene* (predvsem pogodbeniška pošta Materija).

REZULTATI

1. POVZETEK
2. SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE
3. UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE
4. OCENA ZADOVOLJSTVA
 1. SPLOŠNO ZADOVOLJSTVO
 2. RAZLOGI ZA ZADOVOLJSTVO/NEZADOVOLJSTVO
 3. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE
 4. ZADOVOLJSTVO IN POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE
 5. INDEKSI
5. NADALJEVANJE KORIŠČENJA STORITEV MATIČNE POŠTE
6. NAMERA KORIŠČENJA STORITEV POGODBENE POŠTE V PRIHODNJE
7. DODATNI PREDLOGI S STRANI UPORABNIKOV
8. **PRILOGA**

8. PRILOGA

Priloga vključuje grafe, ki predstavljajo deleže posameznih ocen zadovoljstva in pomembnosti splošnih značilnosti in storitev pogodbenih pošt. Tematika je predhodno obravnavana že na prosojnicah: 13, 14, 15, 18, 19 in 20, kjer so namesto deležev predstavljena povprečja ocen.

V tem delu so rezultati predstavljeni po pogodbenih poštah - najprej so predstavljeni vsi rezultati (tako za splošne značilnosti kot za storitve) za pogodbeno pošto Križevci, nato za pogodbeno pošto Zdole, nazadnje še za pogodbeno pošto Materija.

Poleg grafov, ki prikazujejo ocene zadovoljstva, so navedeni tudi razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi značilnostmi in storitvami pogodbenih pošt.

8. PRILOGA

ZADOVOLJSTVO S SPLOŠNIMI ZNAČILNOSTMI POGODBENE POŠTE KRIŽEVCI

Spodnji graf prikazuje zadovoljstvo s splošnimi značilnostmi pogodbene pošte. Anketiranci so podali odgovor na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da so zelo nezadovoljni, 5 pa, da so zelo zadovoljni.

Desno so navedeni razlogi za nezadovoljstvo glede praznjenja poštnega nabiralnika, delovnega časa in ustreznosti prostorov.

**Razlogi za nezadovoljstvo:****Delovni čas:**

- ker je čuden delovni čas po dnevih
- lahko bi bilo še dlje odprto

Ustreznost prostorov

- premajhen prostor (10x)
- ker ni ločeno med trgovino in pošto (4x)
- ker je premalo zasebnosti (3x)
- moralo bi biti novejše, zastarela oprema (2x)
- ker ni primerno da se zraven pošte opravljajo tudi trgovski nakupi (2x)
- ker je prevelika gužva (2x)
- zaradi vrste, ki se naredi
- moralo biti bolj privatno, ker to ne spada v trgovino

Praznjenje poštnega nabiralnika:

- ker je bolje, da se čim prej izprazni (2x)
- ker bi lahko prej izpraznili nabiralnik
- ker se prepozno odpošlje, in se podaljša čas dostave

8. PRILOGA

POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE KRIŽEVCI

Graf prikazuje ocene pomembnosti merjenih značilnosti. Anketiranci so pomembnost ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da je značilnost zelo nepomembna, 5 pa, da je zelo pomembna.



8. PRILOGA

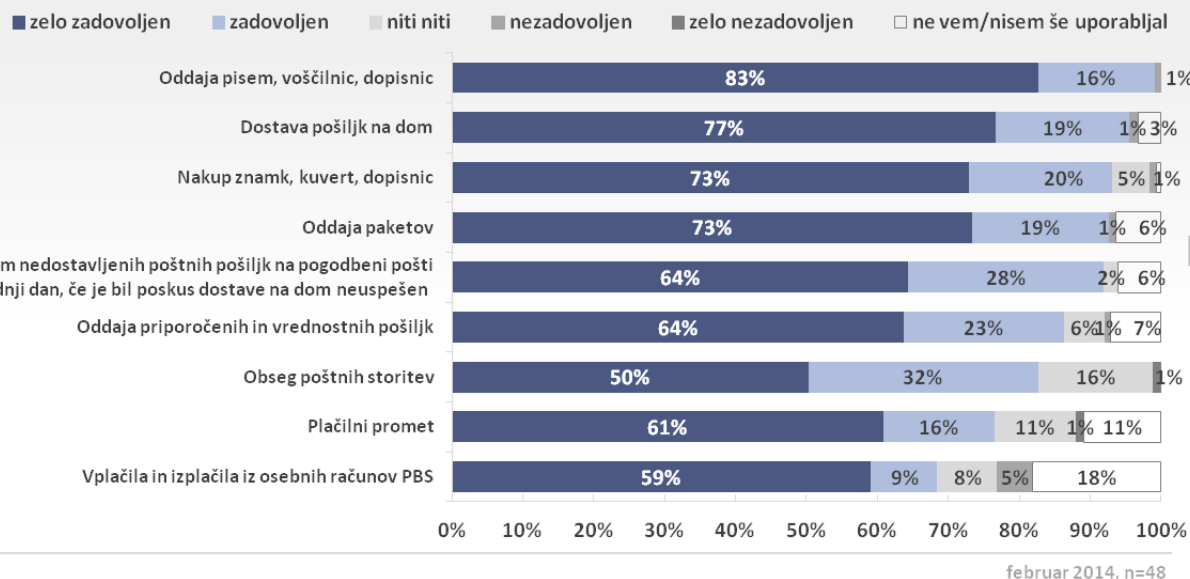
ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI POGODBENE POŠTE KRIŽEVCI

Spodnji graf prikazuje zadovoljstvo s storitvami pogodbene pošte. Anketiranci so podali odgovor na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da so zelo nezadovoljni, 5 pa, da so zelo zadovoljni s storitvami, ki jih opravljajo na pogodbeni pošti.

Desno so navedeni razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi storitvami.



Kako zadovoljni ste s storitvami, ki jih lahko opravljate na pogodbeni pošti?



Razlogi za nezadovoljstvo:

Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic

-prepočasi delajo

Dostava pošiljk na dom

- ker ne dostavljajo na dom

Nakup znamk, kuvert, dopisnic

- prepočasi delajo

- ni dovolj izbire med znamkami

- ker je skromna izbira, če želiš poslati v tujino nimaš izbire

Oddaja paketov

- prepočasi delajo

Prevzem nedostavljenih poštinih pošiljk na pogodbeni pošti naslednji dan, če je bil poskus dostave na dom neuspešen

- drugje na poštah je, da se tudi drugi dan prinese na dom

Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk

- prepočasi delajo, predolgo traja (2x)

-ker niso seznanjeni s cenami

- izgubljena pošta

Obseg poštinih storitev

- premalo storitev

- pošiljanje paketov je težje kot v matični in bi morali bolje usposobiti za to delavce

- ker službeno ne morem več pošiljati pisma na tej pogodbeni pošti.

- ker je preveč zmešano skupaj..torej trgovina in pošta

- za kaj večjega je potrebno iti na matično pošto

- dostava

Plačilni promet

- zaradi gneče se ne splača opravljati plačilni promet

- nezaupanje nakazil in dvigov

- ker so dražji kot druge pošte

- ker lahko samo do 1000EUR nakažem

Vplačila in izplačila iz osebnih računov

- ni v redu, ne delajo dobro

- ni tako dobro

- ker ne morem dvigniti in izplačati večje količine

- ker je izplačilo in vložilo samo do 1000 evrov

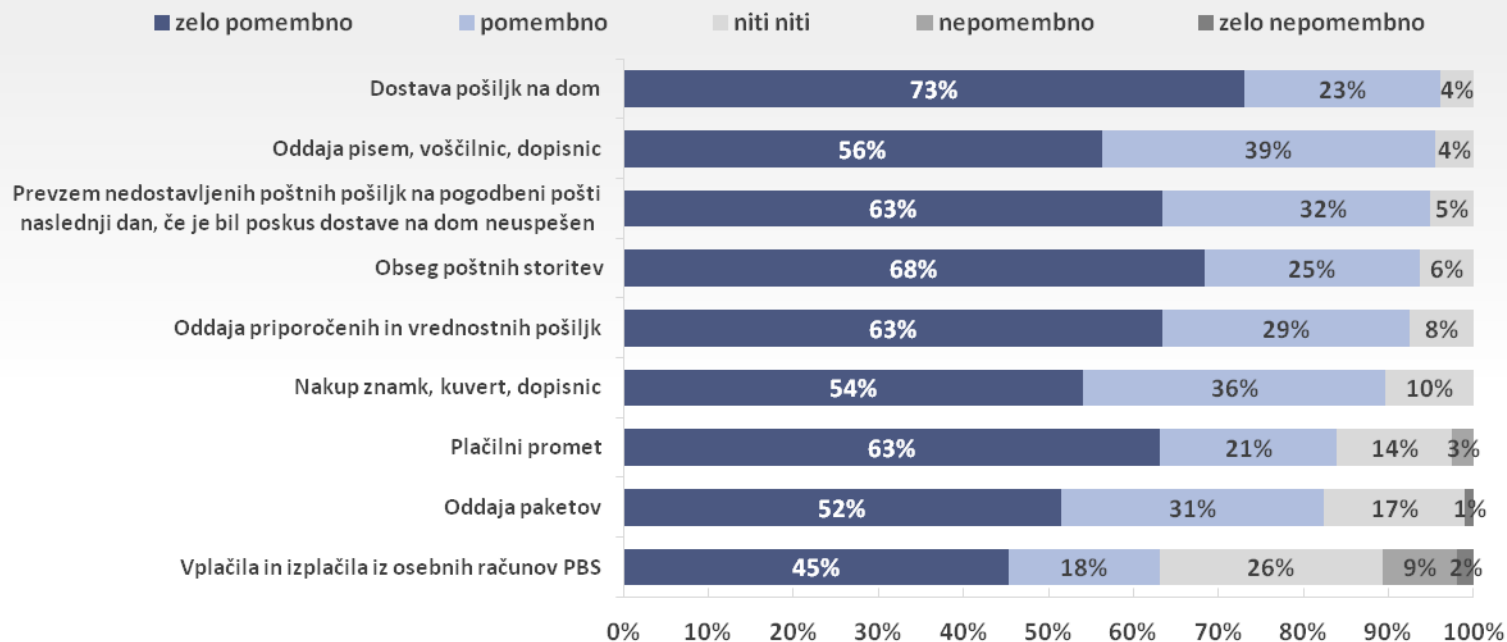
8. PRILOGA

POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE KRIŽEVCI

Graf prikazuje ocene pomembnosti izvajanja posameznih storitev na pogodbeni pošti. Anketiranci so pomembnost ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da je opravljanje storitev za njih zelo nepomembno, pa da, da je zelo pomembno.



Kako pomembno se vam zdi, da lahko na pogodbeni pošti opravljate naslednje storitve?



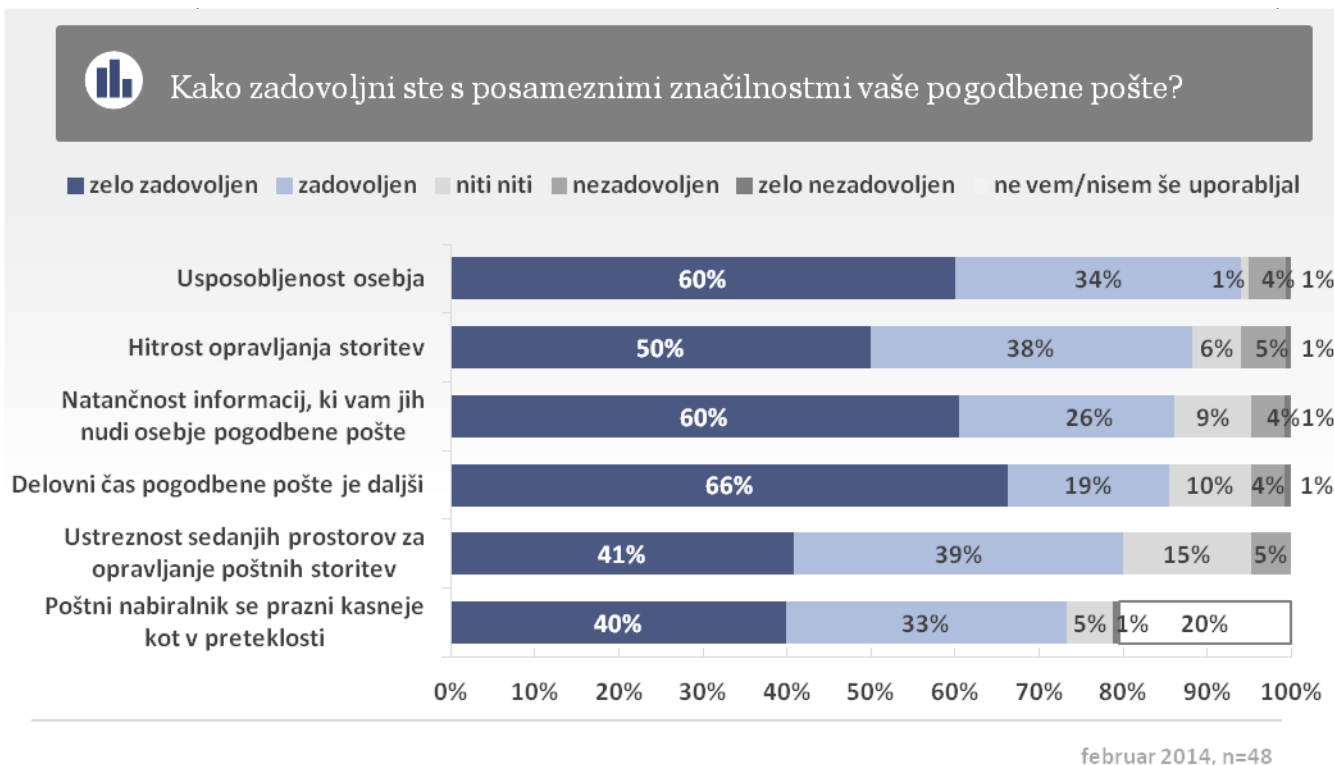
februar 2014, n=65

8. PRILOGA

ZADOVOLJSTVO S SPLOŠNIMI ZNAČILNOSTMI POGODBENE POŠTE ZDOLE

Spodnji graf prikazuje zadovoljstvo s splošnimi značilnostmi pogodbene pošte. Anketiranci so podali odgovor na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da so zelo nezadovoljni, 5 pa, da so zelo zadovoljni.

Desno so navedeni razlogi za nezadovoljstvo glede praznjenja poštnega nabiralnika, delovnega časa in ustreznosti prostorov.

**Razlogi za nezadovoljstvo:****Delovni čas:**

- ker je prekratek, lahko bi bil daljši (5x)
- ker je samo ob četrkih do 17h
- ker se včasih prezgodaj zapre

Ustreznost prostorov

- lahko bi bilo večje/je premalo (5x)
- skupaj s trgovino/ni ločeno (2x)
- ni zasebnosti (2x)
- ni primeren prostor za pošto

Praznjenje poštnega nabiralnika:

- npr. ob sobotah potem ni dostave pošte, zato kasneje pride pošta
- ker ni pravi čas dostavljen
- ker je kasneje tudi dostavljena

8. PRILOGA

POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE ZDOLE

Graf prikazuje ocene pomembnosti merjenih značilnosti. Anketiranci so pomembnost ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da je značilnost zelo nepomembna, 5 pa, da je zelo pomembna.



8. PRILOGA

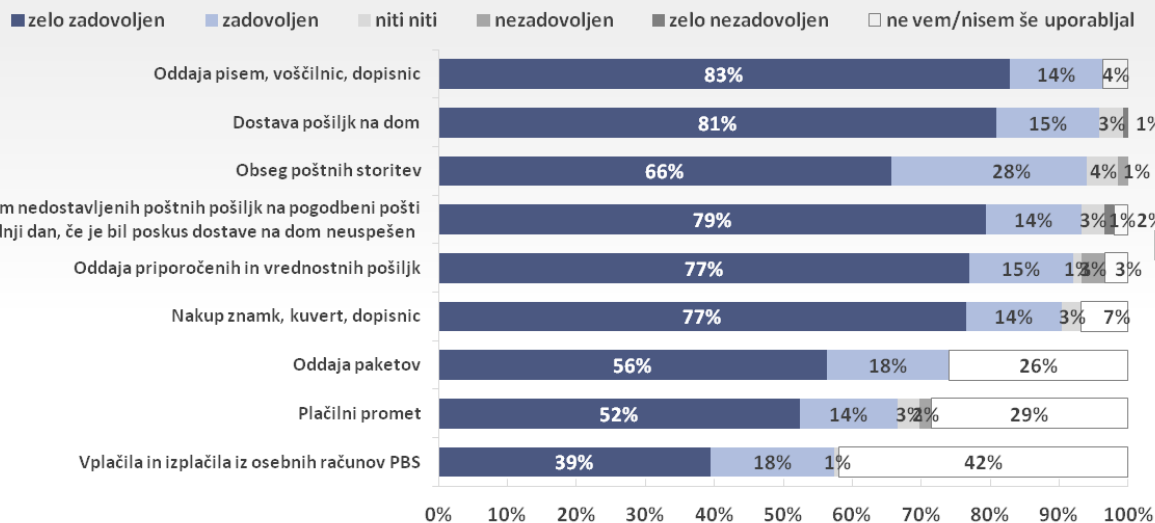
ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI POGODBENE POŠTE ZDOLE

Spodnji graf prikazuje zadovoljstvo s storitvami pogodbene pošte. Anketiranci so podali odgovor na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da so zelo nezadovoljni, 5 pa, da so zelo zadovoljni s storitvami, ki jih opravljajo na pogodbeni pošti.

Desno so navedeni razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi storitvami.



Kako zadovoljni ste s storitvami, ki jih lahko opravljate na pogodbeni pošti?



februar 2014, n=48

Razlogi za nezadovoljstvo:

Dostava pošiljk na dom

- preveč različen čas in se ne moreš zanesti
- ker ni bilo pravi čas

Obseg poštних storitev

- premalo je storitev, je hotela kupiti razglednici pa so jih imeli premalo
- nimajo vseh storitev, recimo menjava valute
- ker je premajhen, ne opravljajo storitev kot treba, paket nedostavljen
- ker je premajhen, lahko bi bilo več storitev

Prevzem nedostavljenih poštних pošiljk na pogodbeni pošti naslednji dan, če je bil poskus dostave na dom neuspešen

- ker ne vedo, ali imajo v Zdolah ali v Krškem
- ker je prišla naslednji dan, ampak pošte ni bilo in je šlo v Krško
- izgubljena pošiljka

Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk

- ni intimnega prostora kjer bi v miru to izpolnila
- ker prepočasi delajo

Nakup znamk, kuvert, dopisnic

- nimajo velike izbire voščilnic, med prazniki zmanjka voščilnic, razglednic

Plačilni promet

- predolgo traja
- ni pulta kjer bi lahko izpisal stvari
- imajo zelo drago

Vplačila in izplačila iz osebnih računov

- previsoka provizija

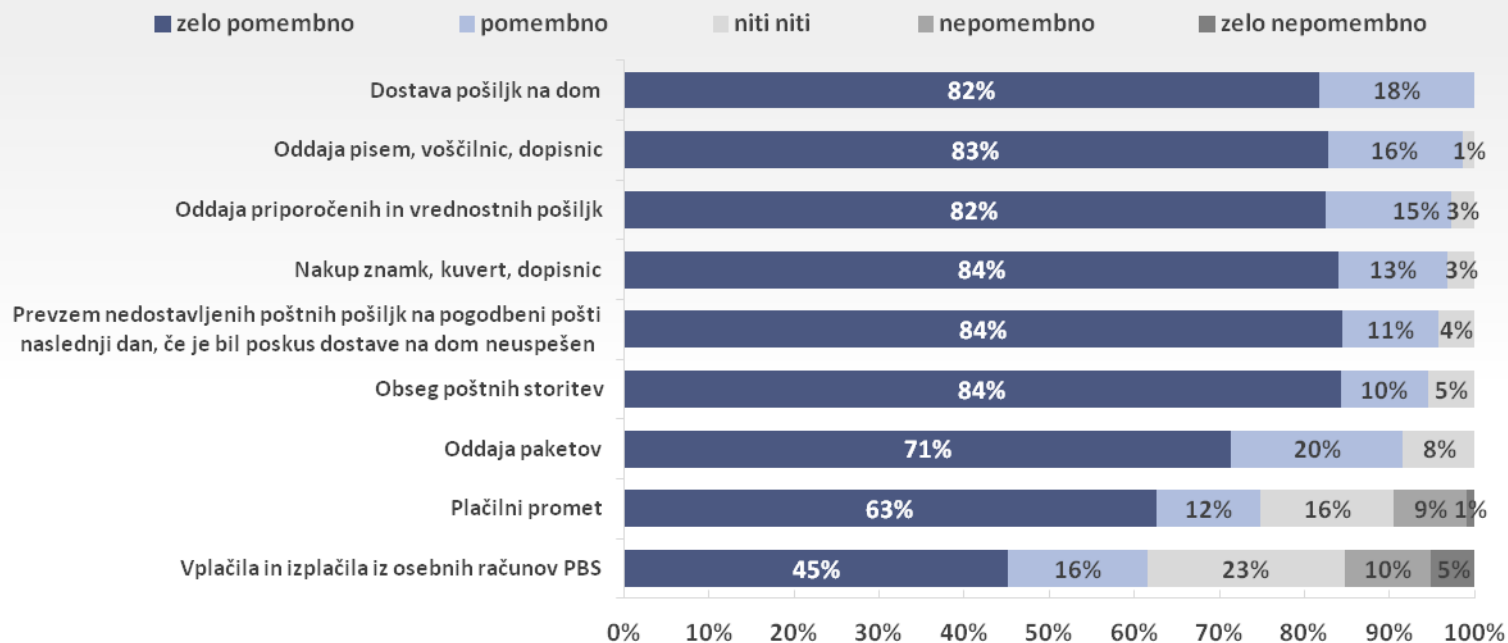
8. PRILOGA

POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE ŽDOLE

Graf prikazuje ocene pomembnosti izvajanja posameznih storitev na pogodbeni pošti. Anketiranci so pomembnost ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da je opravljanje storitev za njih zelo nepomembno, pa da, da je zelo pomembno.



Kako pomembno se vam zdi, da lahko na pogodbeni pošti opravljate naslednje storitve?



februar 2014, n=59

8. PRILOGA

ZADOVOLJSTVO S SPLOŠNIMI ZNAČILNOSTMI POGODBENE POŠTE MATERIJA

Spodnji graf prikazuje zadovoljstvo s splošnimi značilnostmi pogodbene pošte. Anketiranci so podali odgovor na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da so zelo nezadovoljni, 5 pa, da so zelo zadovoljni.

Desno so navedeni razlogi za nezadovoljstvo glede praznjenja poštnega nabiralnika, delovnega časa in ustreznosti prostorov.

**Razlogi za nezadovoljstvo:****Delovni čas:**

- Bi lahko bilo še dlje odprto.
- Ker ni zmeraj odprto.

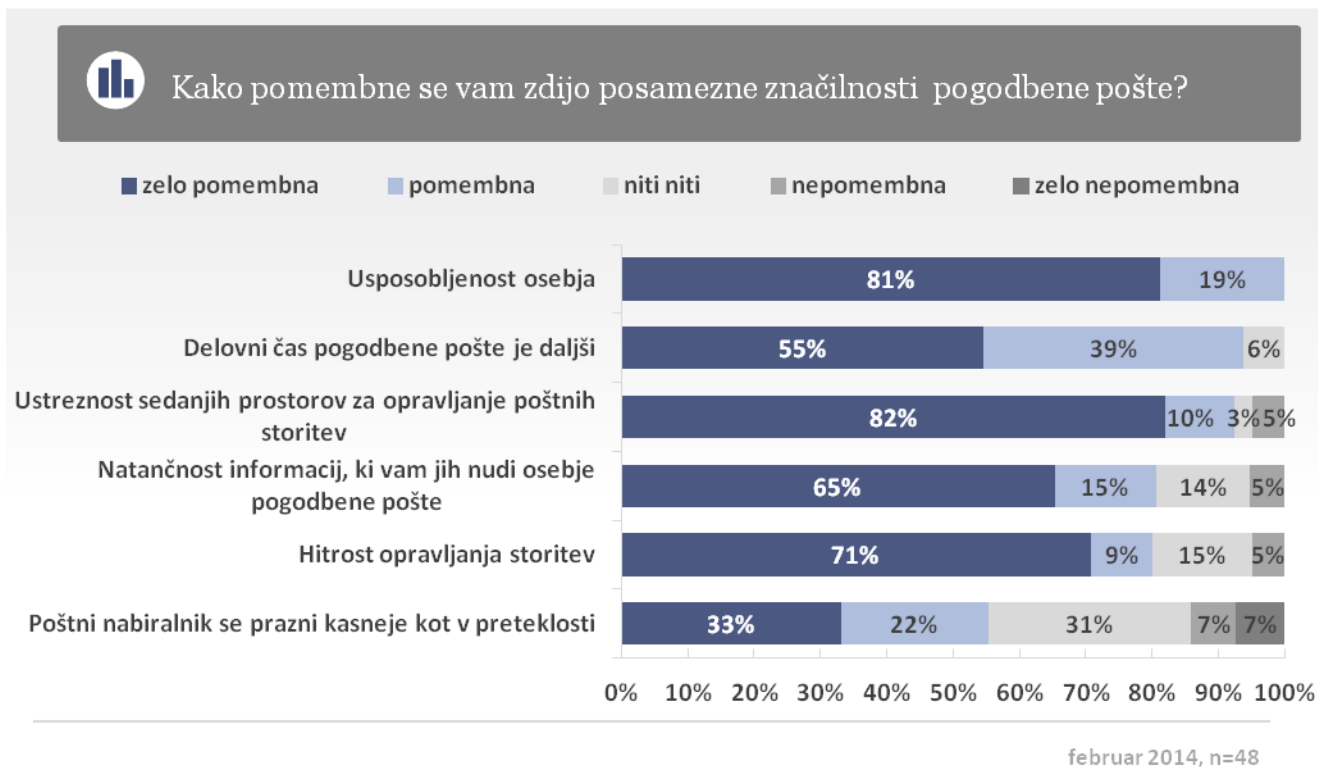
Praznjenje poštnega nabiralnika:

- Ker se prepozno prazni, bi morale biti hitreje.
- Stvari glede poštnega nabiralnika bi morale iti hitreje.

8. PRILOGA

POMEMBNOST SPLOŠNIH ZNAČILNOSTI POGODBENE POŠTE MATERIIJA

Graf prikazuje ocene pomembnosti merjenih značilnosti. Anketiranci so pomembnost ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da je značilnost zelo nepomembna, 5 pa, da je zelo pomembna.



8. PRILOGA

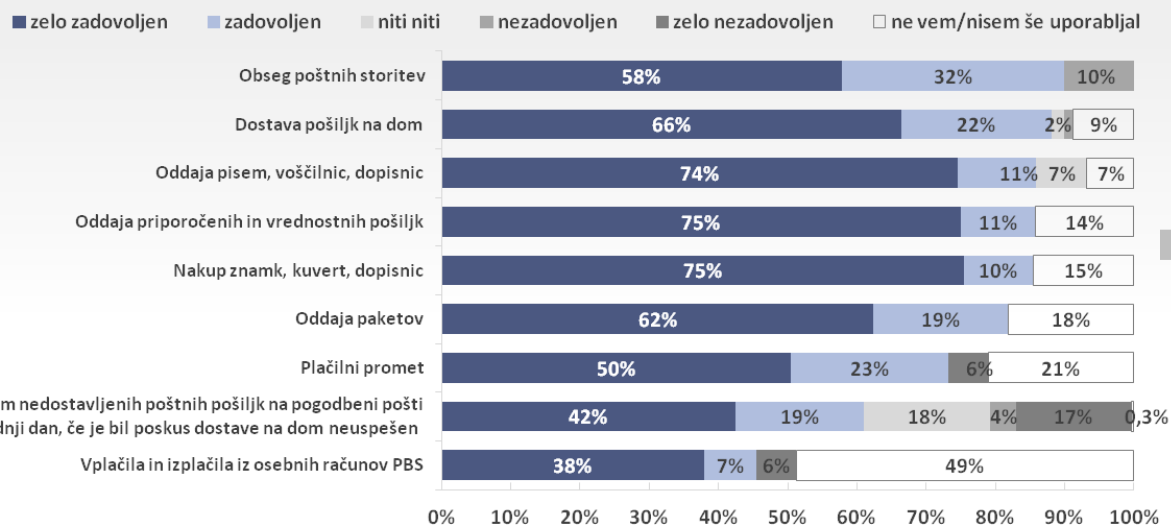
ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI POGODBENE POŠTE MATERIJA

Spodnji graf prikazuje zadovoljstvo s storitvami pogodbene pošte. Anketiranci so podali odgovor na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da so zelo nezadovoljni, 5 pa, da so zelo zadovoljni s storitvami, ki jih opravljajo na pogodbeni pošti.

Desno so navedeni razlogi za nezadovoljstvo s posameznimi storitvami.



Kako zadovoljni ste s storitvami, ki jih lahko opravljate na pogodbeni pošti?



februar 2014, n=42

Razlogi za nezadovoljstvo:

Obseg poštnih storitev

- premalo storitev, dvig večje vsote denarja bi moral biti možen tudi v Materiji
- premalo storitev - lahko bi bile še igre na srečo (srečke, loto,...)

Dostava pošiljk na dom

- Ker je slab in zmeden prevzem pošiljk.
- Pošiljka, ki pride v soboto jo dobim šele v ponedeljek

Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic

- ni dovolj velika ponudba voščilnic

Plačilni promet

- ne morem dvigniti velike količine denarja

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

- Isti dan bi moralo biti že v Materiji (11x)
- na listkih je nejasno napisano kaj rabiš narediti.
- ni v redu, ker moramo doplačati pri prevzemu

Vplačila in izplačila iz osebnih računov

- za zaprtje računa sem morala iti v Kozino, ker tukaj nisem mogla to narediti

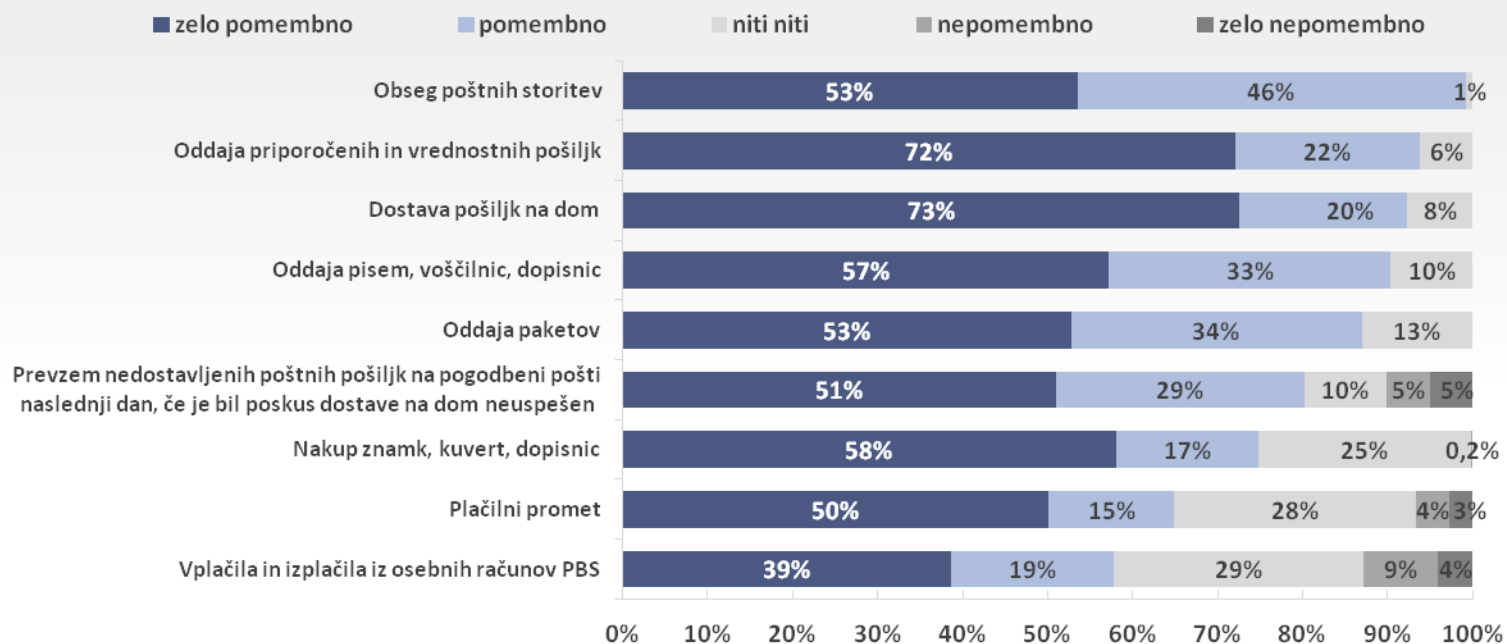
8. PRILOGA

POMEMBNOST STORITEV POGODBENE POŠTE MATERIJA

Graf prikazuje ocene pomembnosti izvajanja posameznih storitev na pogodbeni pošti. Anketiranci so pomembnost ocenjevali na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da je opravljanje storitev za njih zelo nepomembno, 5 pa da je zelo pomembno.



Kako pomembno se vam zdi, da lahko na pogodbeni pošti opravljate naslednje storitve?



februar 2014, n=48

HVALA ZA POZORNOST

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

Episcenter d.o.o. | www.episcenter.si

t: 1 470 26 00

e: info@episcenter.si | marko.limbek@episcenter.si