



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije

Raziskava o zadovoljstvu uporabnikov s poštnimi storitvami

(poslovna javnost)

Pripravila: Ninamedia d.o.o.
Naročnik: Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije

Ljubljana, julij 2007



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije

KAZALO

| | |
|----------------------------|---|
| 1. POVZETEK | 3 |
| 2. METODOLOGIJA IN VZOREC | 5 |
| 3. PREDSTAVITEV REZULTATOV | 6 |

1. POVZETEK

- Skoraj dve tretjini pravnih oseb poštne pošiljke oddaja v prostorih pošt, slaba tretjina jih odda v svojih poslovnih prostorih in 7,3 % jih oddaja preko poštних nabiralnikov. Nekaj manj kot polovica anketiranih pravnih oseb poštne pošiljke sprejema preko poštne predala v prostih pošt, 54 % pa jih sprejema v svojih poslovnih prostorih.
- Nekaj več kot polovica anketirancev je odgovorila, da je predpisan čas prenosa navadnega pisma en dan, skoraj trem četrtinam anketiranih pa se zdi nujno, da bi moralo pismo prispeti do naslovnika naslednji delovni dan, kot je bilo oddano.
- Za skoraj devet desetih anketiranih ni nujno, da bi jim poštne pošiljke v poslovne prostore dostavljali tudi ob sobotah, šestina pa je dejala, da imajo ob sobotah urejeno dostavo poštних pošilk v poslovne prostore.
- Anketirancem je najbolj pomemben zanesljiv prenos poštne pošiljke, sledita zaupanje v ponudnika poštних storitev in odnos uslužbencev do strank.
- Povprečna ocena zadovoljstva s storitvami Pošte Slovenije je 4,13, pri čemer je osem desetih anketirancev zadovoljnih ali zelo zadovoljnih in 3,7 % nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih.
- Dobra petina anketirancev je prepričana, da ne bi zamenjali izvajalca poštних storitev pod nobenimi pogoji, slaba tretjina bi to storila v primeru ugodnejše cene, slaba petina pa v primeru višje kakovosti. Le dobra desetina anketirancev bi zamenjala ponudnika v primeru nižjih cen in nižje kakovosti storitev, v primeru, če pa bi ponudnik poštних storitev ponudil višjo kakovost, kar bi povzročilo tudi višjo ceno, bi se za to odločilo 41 % anketiranih.
- Tretjina anketirancev meni, da ni ovir za zamenjavo obstoječega ponudnika poštних storitev. Dobra četrtina je mnenja, da je glavna ovira za zamenjavo zaupanje v obstoječega ponudnika poštних storitev, šestina pa navaja pomanjkanje informacij o alternativah.

- Zamenjava tradicionalnih poštnih storitev z uporabo interneta in elektronske pošte je kar opazna. Le 4 % podjetij se ne poslužuje interneta in elektronske pošte v te namene, dobra tretjina anketirancev pa na ta način opravi med 20 % in 50 % storitev.
- Pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo je do sedaj ustno vložilo 8 %, pisno pa 10,7 % anketirancev.
- Poštne storitve anketiranci poleg Pošte Slovenije uporabljajo najpogosteje pri DHL International, TNT Express Worldwide in UPS.

2. METODOLOGIJA IN VZOREC

2.1. Raziskava je bila izvedena med 18. in 22. junijem 2007. Anketiranje je potekalo telefonsko, po metodi računalniško podprtega telefonskega anketiranja.

Vzorčni okvir je predstavljal iPRS - Poslovni register Slovenije, iz katerega so bila naključno izbrana podjetja, znotraj podjetij pa je bila izbrana oseba, ki je bila skrbnik pogodbe s Pošto Slovenije, vodja vložišča ali direktor (velja predvsem za mala podjetja). Anketiranih je bilo 300 predstavnikov podjetij.

Anketiranje je bilo izvedeno v telefonskem studiu Ninamedie, po metodi CATI. Obdelava podatkov je bila izvedena na programski opremi SPSS, verzija 14.0.

2.2. V nadaljevanju je predstavljena struktura vzorca pravnih oseb:

Velikost podjetja (glede na število zaposlenih):

| | N |
|---|----------|
| malo podjetje (do 50 zaposlenih) | 100 |
| srednje podjetje (nad 50 do 200 zaposlenih) | 100 |
| veliko podjetje (nad 200 zaposlenih) | 100 |

Regija (telefonska regija):

| | % |
|---------------|----------|
| Ljubljanska | 31,3 |
| Zg. Štajerska | 26,0 |
| Sp. Štajerska | 12,0 |
| Gorenjska | 9,7 |
| Primorska | 12,0 |
| Dolenjska | 9,0 |

3. PREDSTAVITEV REZULTATOV

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati statistične analize podatkov iz ankete. Rezultati so predstavljeni z grafično upodobitvijo frekvenčnih porazdelitev po posameznih vprašanjih.

Navedli vam bomo vrste poštnih pošiljk, vi pa za vsako posebej povejte, koliko jih v povprečju oddate mesečno? (n = 300)

Anketiranci so navajali število pošiljk, njihovi odgovori so grupirani v razrede. Frekvenčne porazdelitve razredov ter povprečna števila oddanih pošiljk so podane v spodnjih tabelah:

A. Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji):

| | % |
|---------------|------|
| 1 do 50 | 16,7 |
| 51 do 100 | 13,7 |
| 101 do 200 | 13,0 |
| 201 do 500 | 20,3 |
| 501 do 1000 | 12,0 |
| 1001 do 10000 | 18,0 |
| več kot 10000 | 6,3 |

B. Naslovljene navadne pisemske pošiljke (mednarodno):

| | % |
|-------------|------|
| nič | 19,7 |
| 1 do 5 | 19,0 |
| 6 do 10 | 14,7 |
| 11 do 50 | 20,3 |
| 51 do 150 | 12,3 |
| več kot 150 | 14,0 |

C. Naslovljene paketne pošiljke (po Sloveniji):

| | % |
|-------------|------|
| nič | 18,7 |
| 1 do 5 | 31,7 |
| 6 do 10 | 11,3 |
| 11 do 50 | 23,3 |
| 51 do 150 | 10,0 |
| več kot 150 | 5,0 |

D. Naslovljene paketne pošiljke (mednarodno):

| | % |
|------------|------|
| nič | 55,3 |
| 1 do 5 | 26,3 |
| 6 do 10 | 6,3 |
| 11 do 50 | 9,7 |
| več kot 50 | 2,3 |

E. Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (po Sloveniji):

| | % |
|-------------|------|
| nič | 3,7 |
| 1 do 10 | 25,3 |
| 11 do 50 | 36,7 |
| 51 do 100 | 11,7 |
| več kot 100 | 22,7 |

F. Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (mednarodno):

| | % |
|-------------|------|
| nič | 46,3 |
| 1 do 10 | 29,7 |
| 11 do 100 | 18,3 |
| več kot 100 | 5,7 |

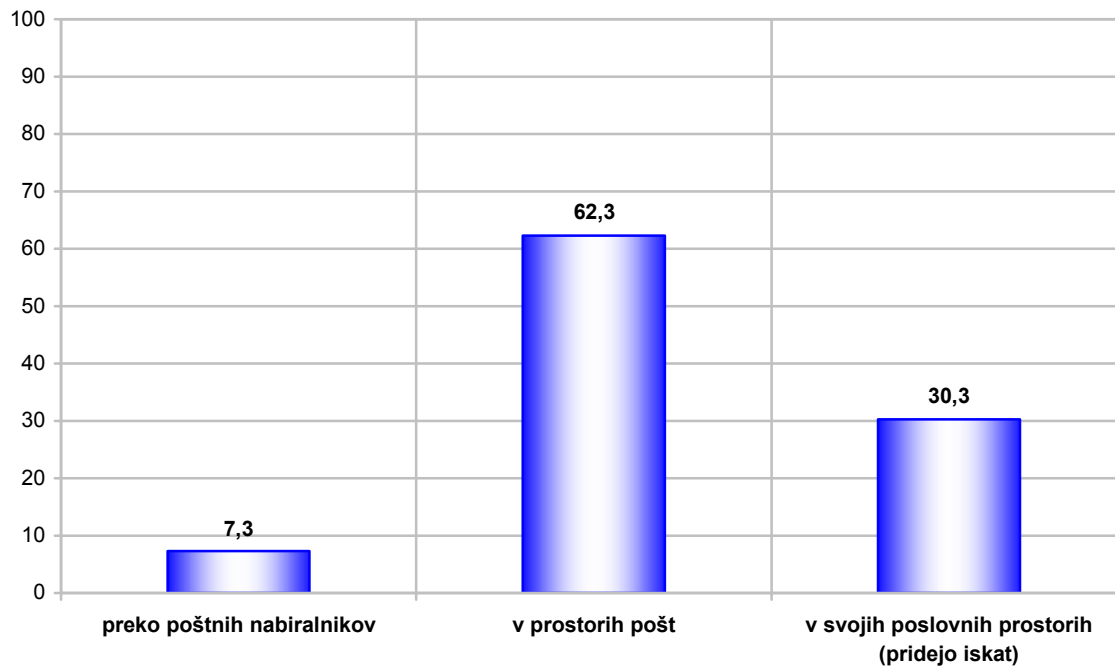
G. Nenaslovljena direktna pošta - reklame (po Sloveniji):

| | % |
|--------------|------|
| nič | 88,0 |
| 1 do 1000 | 6,0 |
| več kot 1000 | 6,0 |

E. Povprečna mesečna števila oddanih pošiljk:

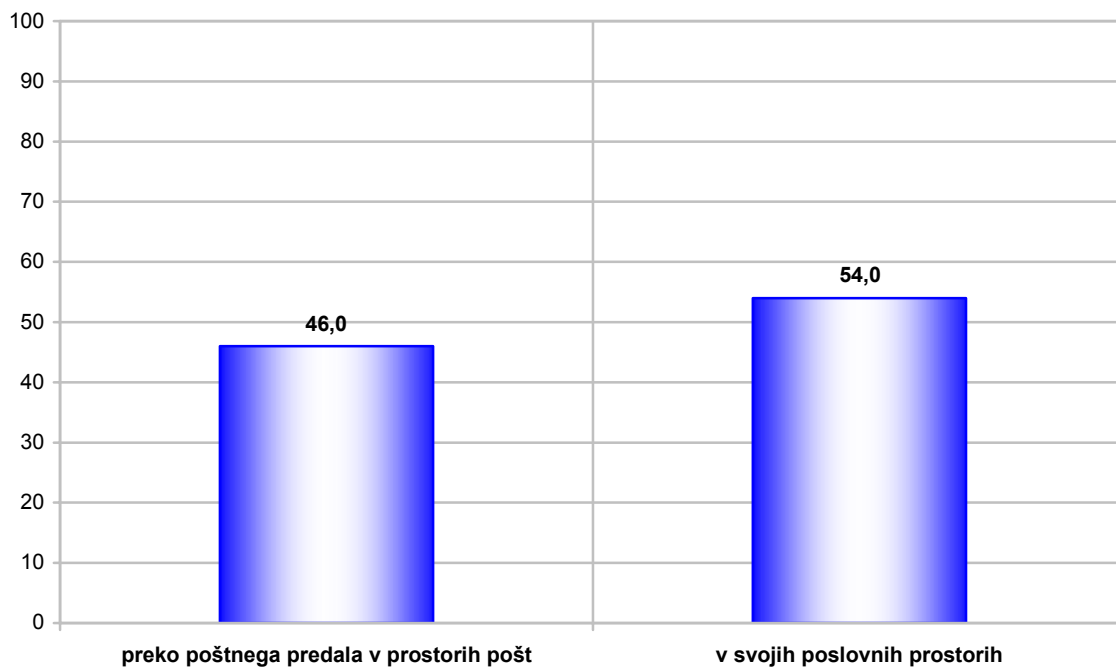
| | minimum | maximum | povprečje | standardni odklon |
|--|---------|---------|-----------|-------------------|
| Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji) | 3 | 423000 | 6218,34 | 34749,952 |
| Naslovljene navadne pisemske pošiljke (mednarodno) | 0 | 2000 | 87,83 | 228,20983 |
| Naslovljene paketne pošiljke (po Sloveniji) | 0 | 4500 | 54,05 | 284,46184 |
| Naslovljene paketne pošiljke (mednarodno) | 0 | 200 | 6,21 | 18,12736 |
| Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (po Sloveniji) | 0 | 24000 | 478,00 | 2176,87272 |
| Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (mednarodno) | 0 | 2400 | 41,33 | 202,52492 |
| Nenaslovljena direktna pošta - reklame (po Sloveniji) | 0 | 630000 | 4779,05 | 51450,863 |

Na kakšen način oddajate poštne pošiljke? (n = 300)



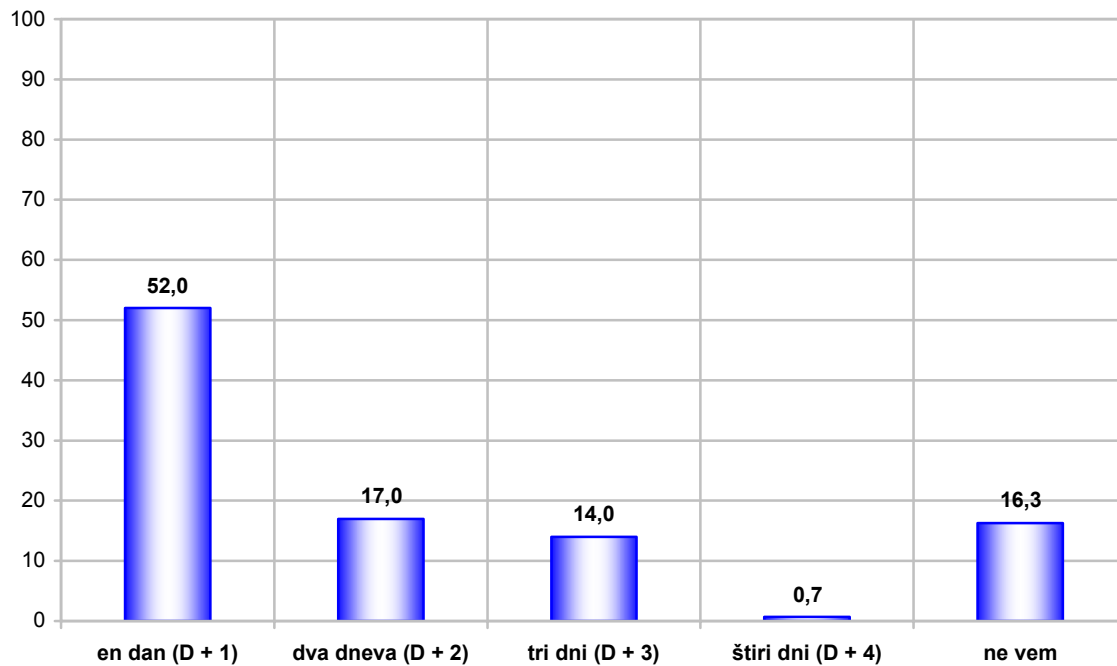
Skoraj dve tretjini pravnih oseb (62,3 %) poštne pošiljke oddaja v prostorih pošt, slaba tretjina (30,3 %) jih oddaja v svojih poslovnih prostorih in 7,3 % preko poštних nabiralnikov. Slednjih je še največ med malimi podjetji in na območju Primorske.

Na kakšen način sprejemate poštne pošiljke? (n = 300)



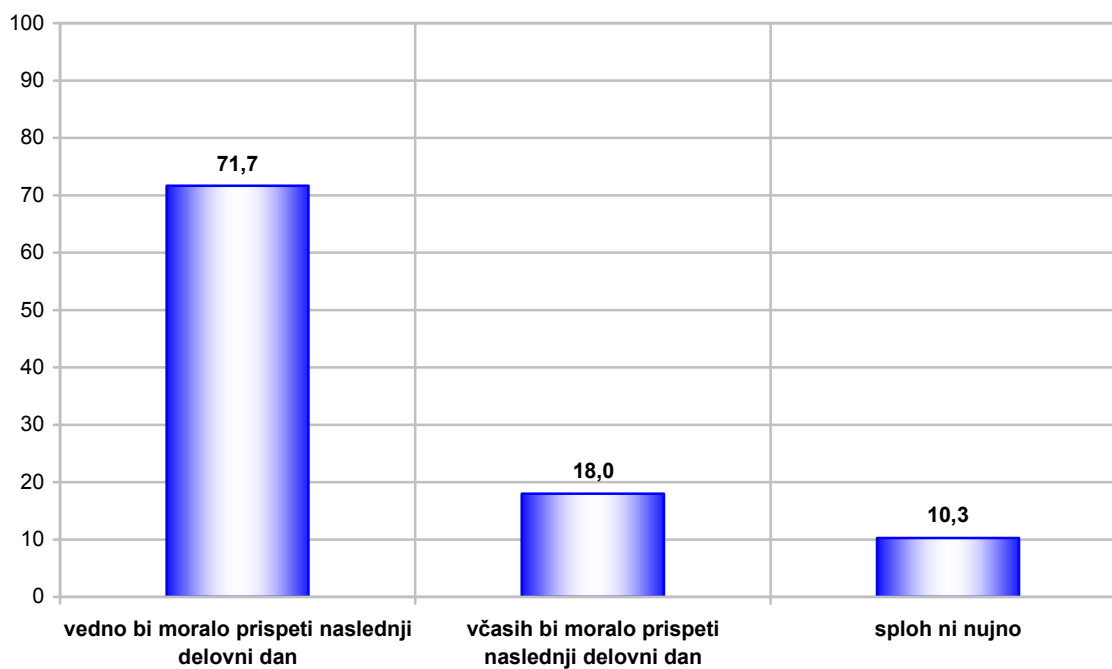
Več kot polovica anketiranih pravnih oseb (54 %) sprejema poštne pošiljke v svojih poslovnih prostorih, 46 % pa preko poštne predala v prostorih pošt. Teh je največ med srednje velikimi podjetji in na območju Dolenjske.

Ali veste, kakšen je predpisan čas prenosa navadnega pisma? (n = 300)



Nekaj več kot polovica anketirancev (52 %) je odgovorilo, da je predpisan čas prenosa navadnega pisma en dan, največ teh odgovorov smo dobili od Primorcev.

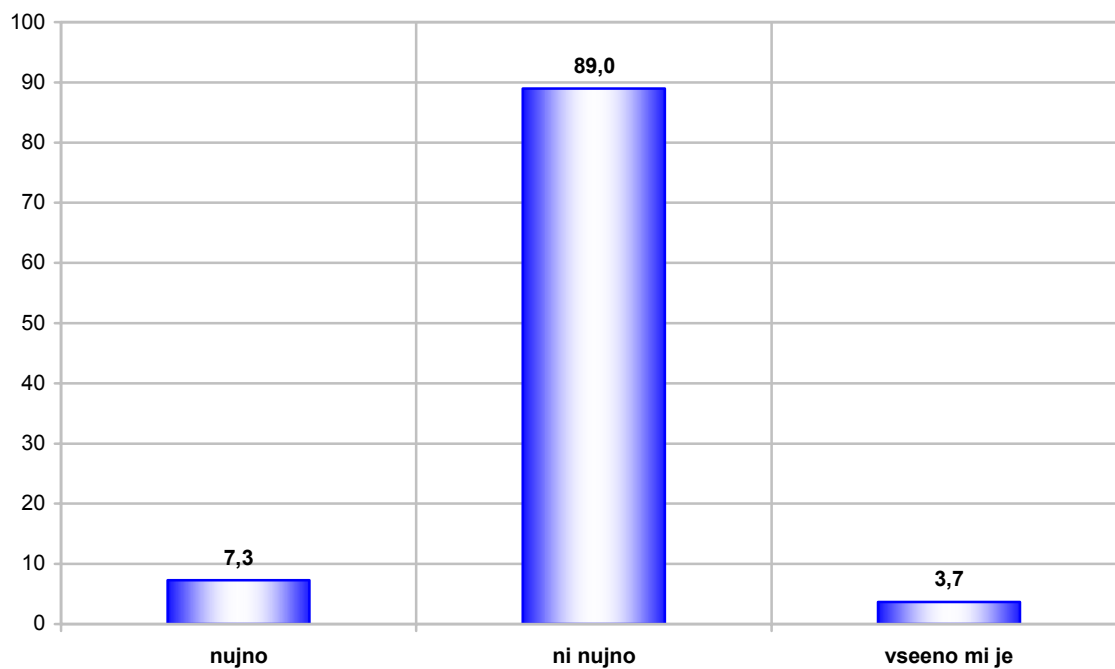
Ali se vam zdi nujno, da bi moralo pismo prispeti do naslovnika naslednji delovni dan, kot je bilo oddano? (n = 300)



Skoraj trem četrtinam anketiranih (71,7 %) se zdi nujno, da bi moralo pismo prispeti do naslovnika naslednji delovni dan, kot je bilo oddano.

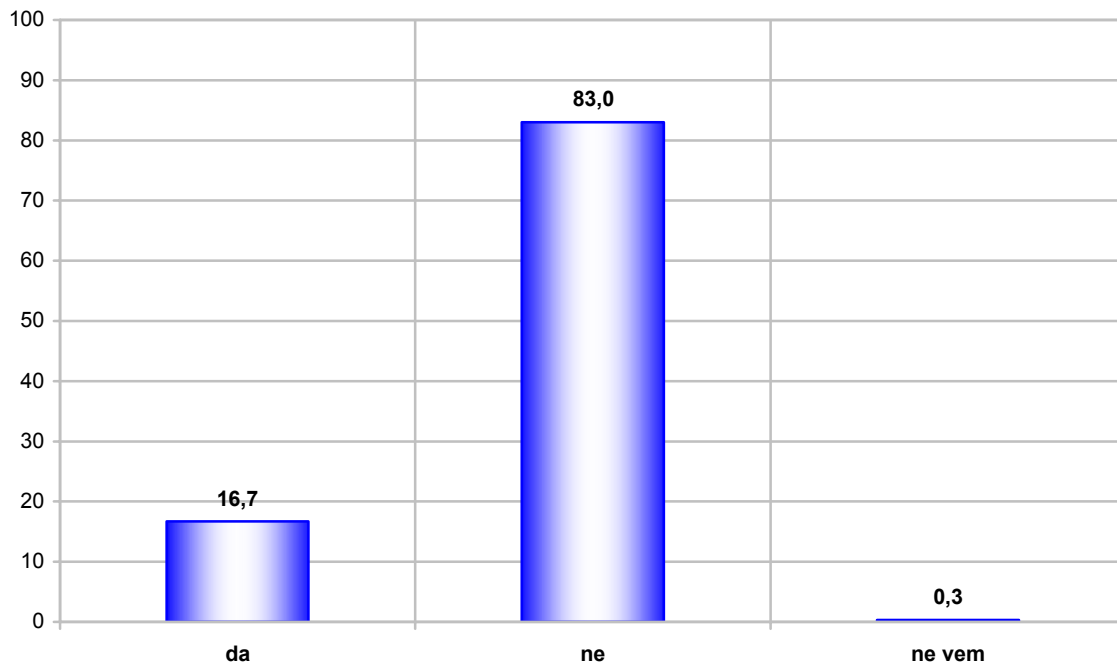
Ali se vam zdi smiselna dostava poštnih pošiljk v vaše poslovne prostore ob sobotah?

(n = 300)



Za skoraj devet desetih anketiranih ni nujno, da bi jim poštno pošiljke v poslovne prostore dostavljali tudi ob sobotah.

Ali imate dostavo poštних pošiljk v vaše poslovne prostore ob sobotah? (n = 300)

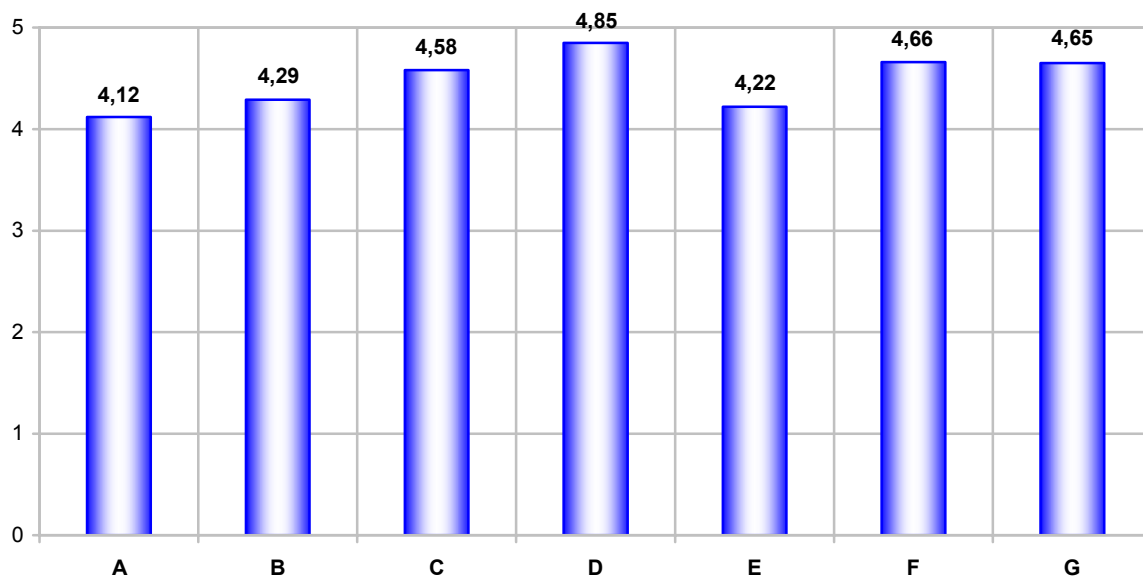


Šestina anketiranih je dejala, da imajo urejeno dostavo poštних pošiljk v poslovne prostore ob sobotah. Teh je še največ v malih podjetjih in na območju osrednje Slovenije.

Navedli vam bomo nekaj dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa vsakega posebej ocenite po pomembnosti od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni, da dejavnik za vaše podjetje sploh ni pomemben, 5 pa da je zelo pomemben. (n = 300)

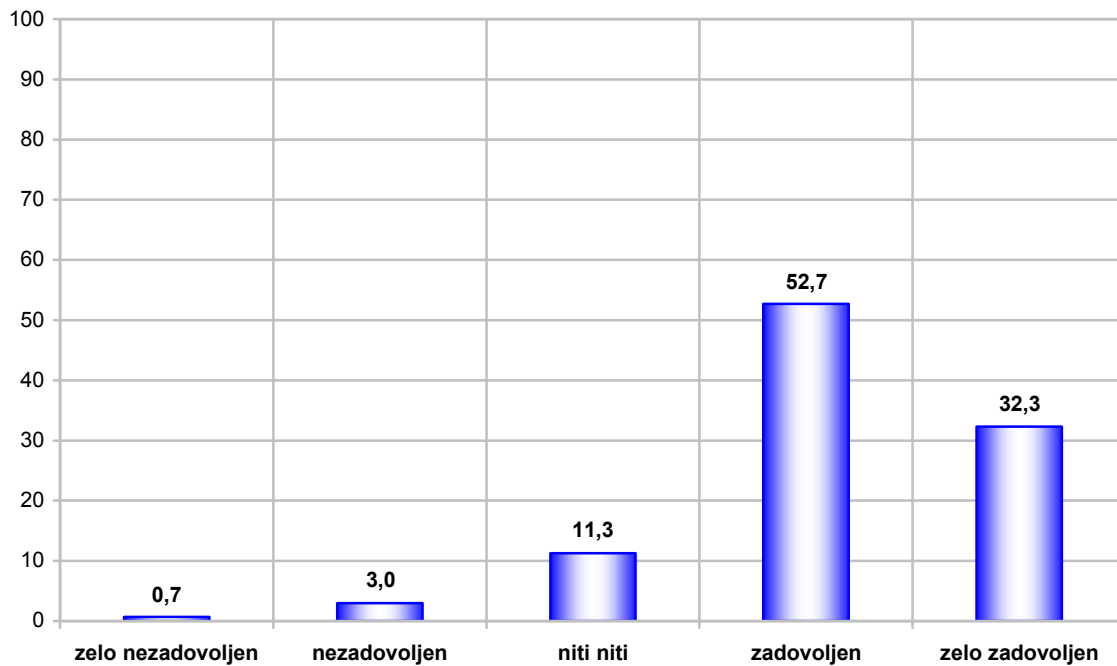
| | sploh ni pomembno | ni pomembno | niti niti | pomembno | zelo pomembno | ne vem |
|--|-------------------|-------------|-----------|----------|---------------|--------|
| A. Lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev | 4,7 | 2,7 | 18,3 | 24,3 | 49,7 | 0,3 |
| B. Delovni čas pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev | 5,3 | 4,0 | 8,7 | 20,0 | 61,7 | 0,3 |
| C. Hiter prenos poštne pošiljke | 1,3 | 0,3 | 7,0 | 21,3 | 69,3 | 0,7 |
| D. Zanesljiv prenos poštne pošiljke | 0,7 | | 2,3 | 8,0 | 89,0 | |
| E. Cena poštne storitve | | 1,7 | 20,0 | 31,0 | 45,3 | 2,0 |
| F. Zaupanje v ponudnika poštних storitev | 0,3 | 0,3 | 4,0 | 23,3 | 71,7 | 0,3 |
| G. Odnos uslužbencev do strank | 0,3 | 0,3 | 4,7 | 23,7 | 70,7 | 0,3 |

Povprečne ocene



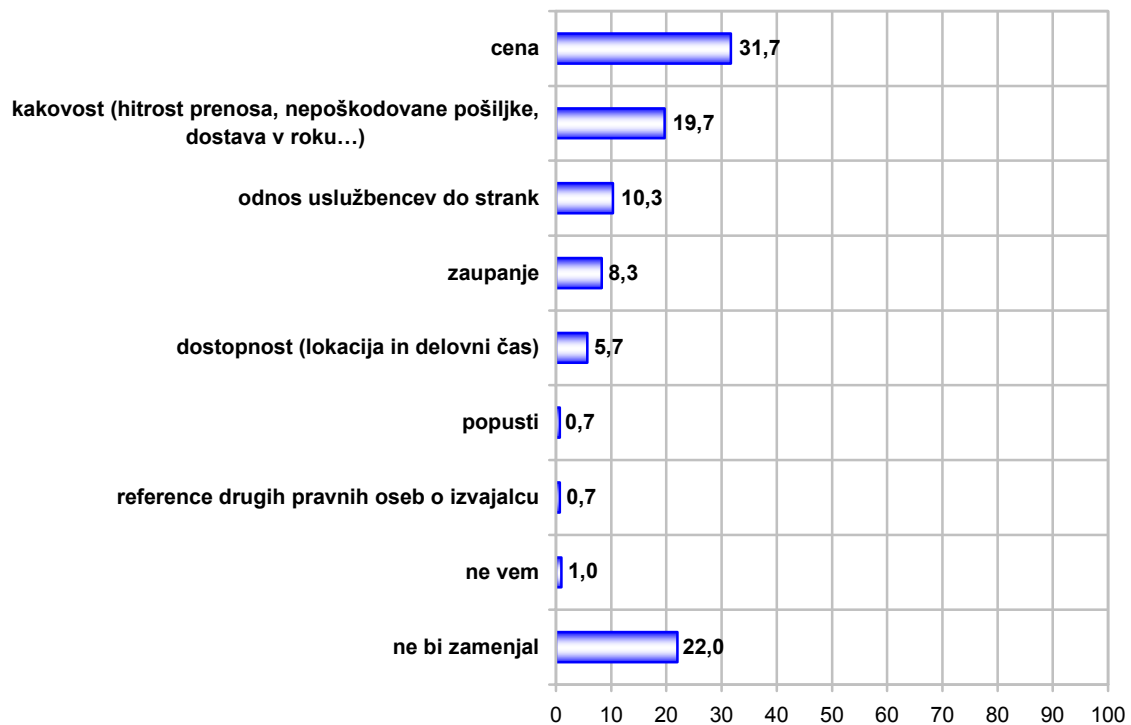
Vsi našeti dejavniki so za anketirance precej pomembni (povprečne ocene pomembnosti so za vse navedene dejavnike nad 4). Najbolj pomemben dejavnik je zanesljiv prenos poštne pošiljke (povprečna ocena 4,85), sledita zaupanje v ponudnika poštних storitev (4,66) in odnos uslužbencev do stranke (4,65). Lokacija pošte je najmanj pomembna, čeprav je ocena pomembnosti tudi v tem primeru zelo visoka (4,12).

Na petstopenjski lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni zelo nezadovoljen, 5 pa zelo zadovoljen, ocenite vaše zadovoljstvo s storitvami Pošte Slovenije? (n = 300)



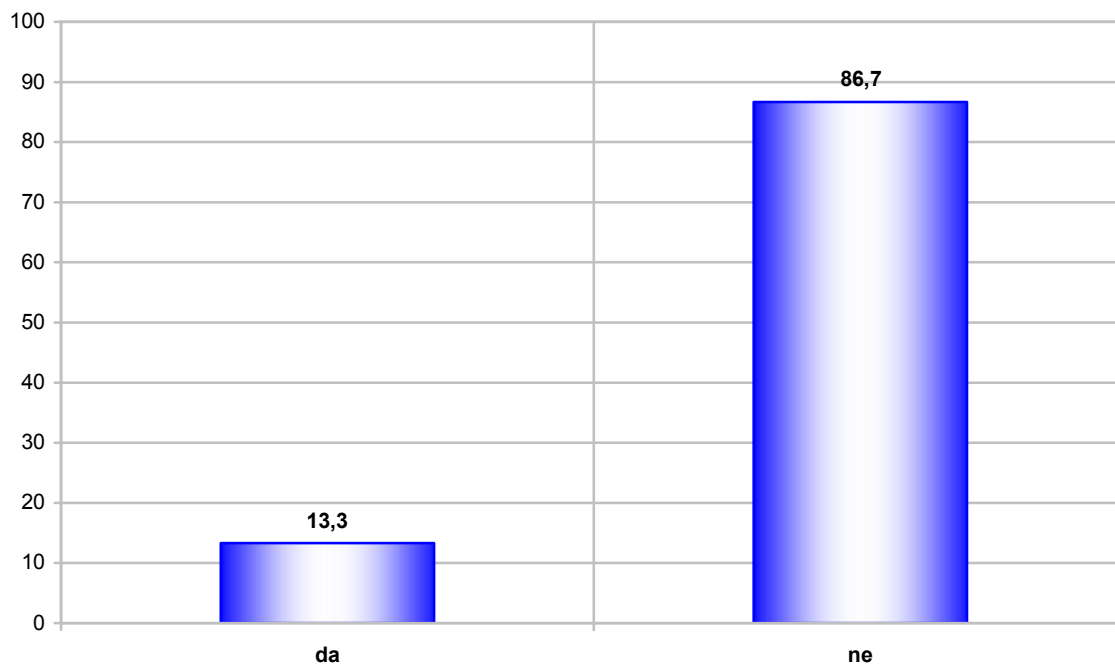
Povprečna ocena zadovoljstva s storitvami Pošte Slovenije je 4,13, pri čemer je 83 % anketirancev zadovoljnih ali zelo zadovoljnih in 3,7 % nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih. Še najbolj so zadovoljni anketiranci iz velikih podjetij, gledano regijsko pa z Dolenjske in Gorenjske.

Navedli vam bomo nekaj dejavnikov, vi pa povejte, kateri izmed njih, bi po vašem mnenju lahko vplival na to, da bi zamenjali izvajalca poštnih storitev?
 (n = 300)



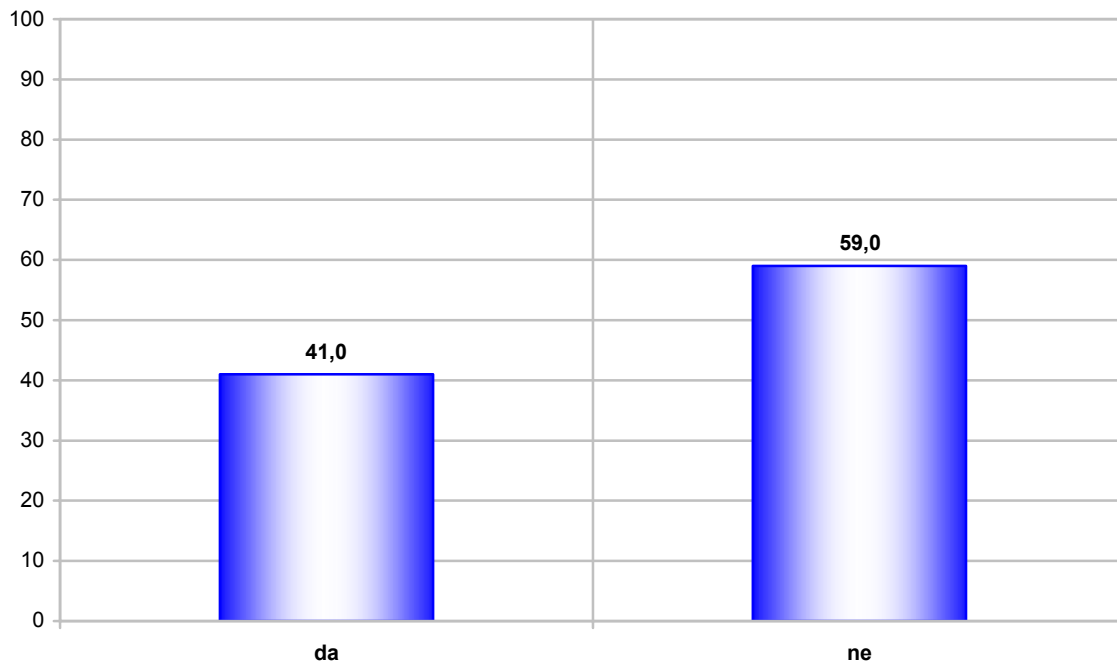
Dobra petina anketirancev (22 %) je prepričanih, da ne bi zamenjali izvajalca poštnih storitev pod nobenimi pogoji, slaba tretjina (31,7 %) bi to storila v primeru ugodnejše cene, slaba petina (19,7 %) pa v primeru višje kakovosti. Cena bi še najbolj vplivala na odločitev v večjih podjetjih, na Primorskem in v osrednji Sloveniji.

Ali bi bili pripravljeni zamenjati ponudnika poštних storitev v primeru, da bi ponudil nižjo ceno in nižjo kakovost? (n = 300)



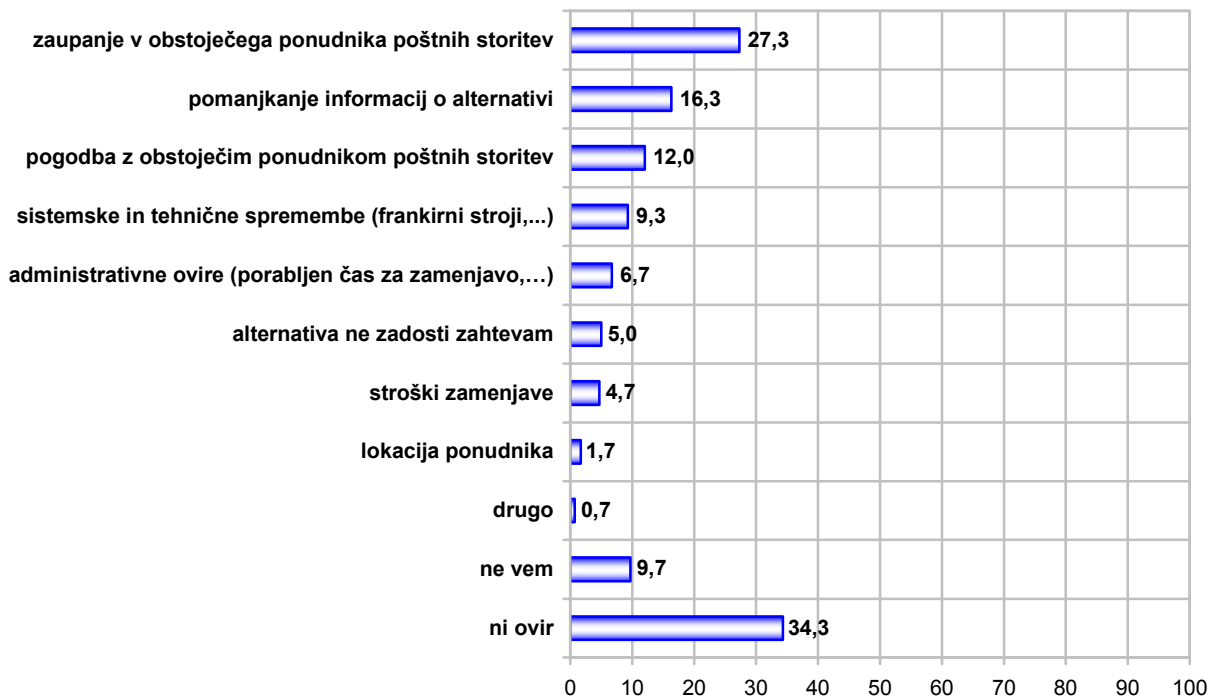
Le dobra desetina anketirancev (13,3 %) bi zamenjala ponudnika v primeru nižjih cen in nižje kakovosti storitev. Še največ takšnih je med malimi podjetji in na Gorenjskem.

Ali bi bili pripravljene zamenjati ponudnika poštne storitve v primeru, da bi ponudil višjo ceno in višjo kakovost? (n = 300)



V primeru, če bi ponudnik poštne storitve ponudil višjo kakovost, kar bi povzročilo tudi višjo ceno, bi se za to odločilo 41 % anketiranih in sicer največ iz srednjih podjetij in z območja Dolenjske.

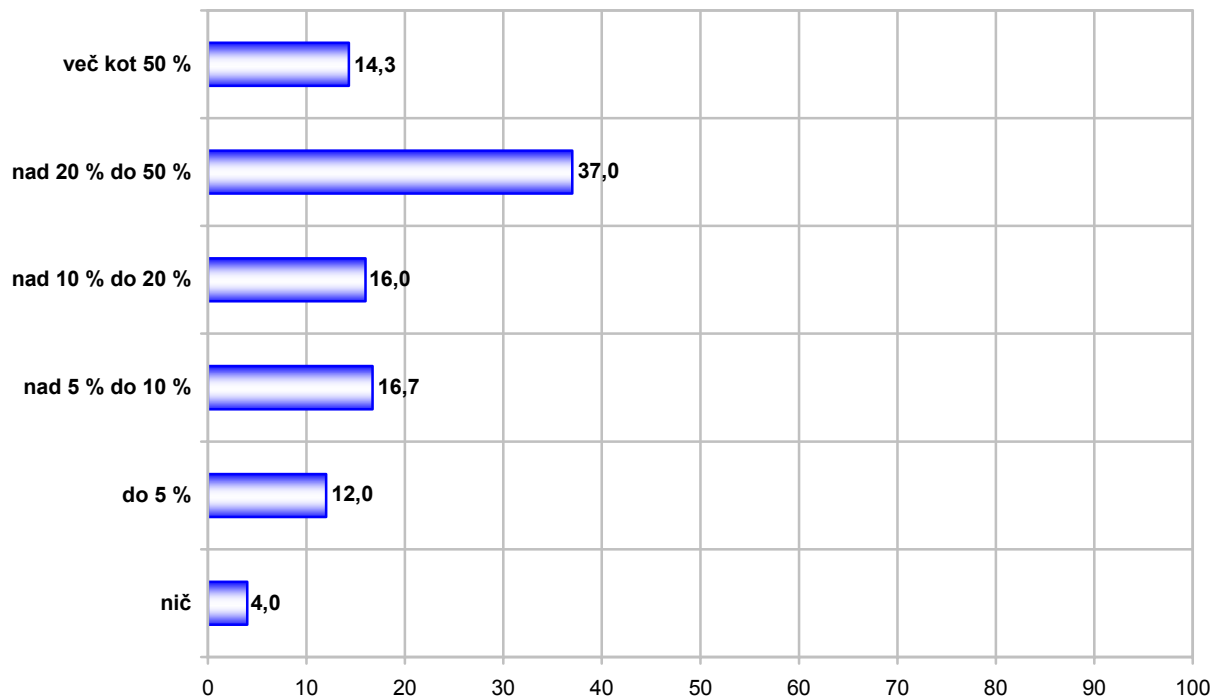
Kje vidite ovire za zamenjavo obstoječega ponudnika poštних storitev? (n = 300)



Pod drugo so anketiranci navedli: delovni čas, čas dostave.

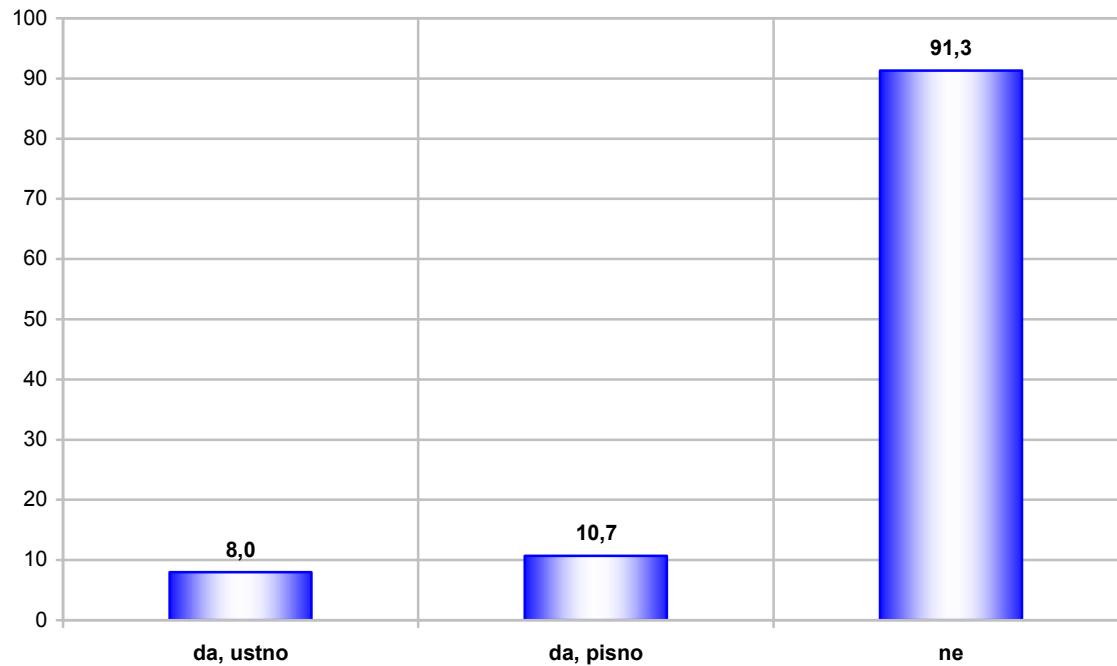
Tretjina anketirancev meni, da ni ovir za zamenjavo obstoječega ponudnika poštних storitev, dobra četrtina (27,3 %) je mnenja, da je glavna ovira zaupanje v obstoječega ponudnika poštних storitev, šestina pa navaja pomanjkanje informacij o alternativni.

Kolikšna je pri vas zamenjava tradicionalnih poštnih storitev z uporabo interneta in elektronske pošte? (n = 300)



Zamenjava tradicionalnih poštnih storitev z uporabo interneta in elektronske pošte je kar opazna. Le 4 % podjetij se ne poslužuje interneta in elektronske pošte v te namene, dobra tretjina anketirancev (37 %) na ta način opravi med 20 % in 50 % storitev, nad 50 % pa to opravi 14,3 % anketiranih. Elektronske pošte se poslužuje največ anketirancev iz malih podjetij in celjskega dela Štajerske.

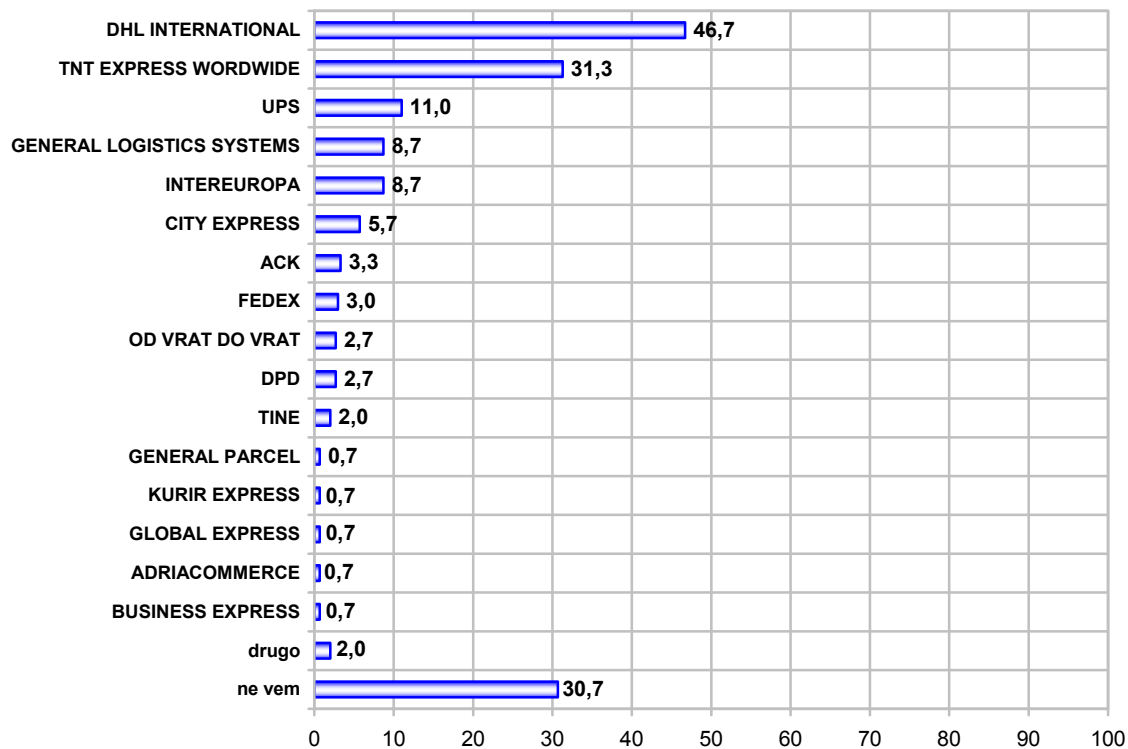
Ali ste že kdaj vložili kakšno pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo? (n = 300)



Pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo je ustno vložilo 8 % anketiranih, pisno pa 10,7 %. Ustnih pritožb je bilo največ iz srednjih podjetij, pisnih pa iz velikih, obeh pa največ na Gorenjskem.

Katere izvajalce poštних storitev še uporabljate poleg Pošte Slovenije? (n = 300)

(Več možnih odgovorov.)



Poštne storitve anketiranci uporabljajo tudi pri DHL International (46,7 %), TNT Express Worldwide (31,3 %) in UPS (11 %) ter pri vrsti drugih izvajalcev. Storitve DHL International se še najpogosteje poslužujejo anketiranci iz velikih podjetij, na Primorskem in v osrednji Sloveniji.