



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

1. POVZETEK

- Skoraj dve tretjini pravnih oseb poštne pošiljke oddajata v prostorih pošt, slaba tretjina pa jih odda v svojih poslovnih prostorih. Slaba polovica anketiranih pravnih oseb poštne pošiljke sprejema prek poštne predala v prostih pošt, dobra polovica pa jih sprejema v svojih poslovnih prostorih.
- Slaba polovica anketirancev meni, da je predpisan čas prenosa navadnega pisma en dan, skoraj trem četrtinam anketiranih se zdi nujno, da bi moralo pismo prispeti do naslovnika naslednji delovni dan, kot je bilo oddano.
- Za dobre štiri petine anketiranih ni nujno, da bi jim poštne pošiljke v poslovne prostore dostavljali tudi ob sobotah, dobra desetina pa ima ob sobotah urejeno dostavo poštne pošiljke v poslovne prostore.
- Anketirancem je najbolj pomemben zanesljiv prenos poštne pošiljke, sledita zaupanje v ponudnika in odnos uslužbencev do strank.
- Povprečna ocena zadovoljstva s storitvami Pošte Slovenije je 4,07.
- Slaba petina anketirancev ne bi zamenjala izvajalca poštne storitve pod nobenim pogojem. Slaba tretjina bi to storila v primeru ugodnejše cene, slaba petina pa v primeru višje kakovosti.
- Dobra petina anketirancev meni, da ni ovir za zamenjavo obstoječega ponudnika poštne storitve, dobra tretjina pa meni, da je glavna ovira za zamenjavo obstoječega ponudnika zaupanje vanj.
- Zamenjava tradicionalnih poštne storitve z uporabo interneta in elektronske pošte je kar opazna. Dobrih 11 % 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 12,7 % anketiranih, pisno pa desetina.
- Poštne storitve anketiranci poleg Pošte Slovenije uporabljajo še najpogosteje pri DHL International, TNT Express Worldwide in UPS.

KAZALO

1. POVZETEK	2
2. METODOLOGIJA IN VZOREC	4
3. PREDSTAVITEV REZULTATOV	4
4. PRILOGA	25

2. METODOLOGIJA IN VZOREC

2.1. Raziskavo smo v agenciji Ninamedia izvedli med 7. in 13. oktobrom 2008. Anketiranje je potekalo telefonsko, po metodi računalniško podprtega telefonskega anketiranja.

Vzorčni okvir je predstavljal IPIS - Poslovni register Slovenije, iz katerega so bila naključno izbrana podjetja, znotraj podjetij pa smo anketirali osebo, ki je bila skrbnik pogodbe s Pošto Slovenije, vodjo vložišča ali direktorja (velja predvsem za mala podjetja). Anketirali smo 300 predstavnikov podjetij.

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

2.2. V nadaljevanju predstavljamo strukturo 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	34,7
Zg. Štajerska	22,0
Sp. Štajerska	16,3
Gorenjska	12,0
Primorska	8,7
Dolenjska	6,3

3. PREDSTAVITEV REZULTATOV

V nadaljevanju predstavljamo rezultate statistične analize podatkov iz ankete. Rezultate smo predstavili z grafično upodobitvijo frekvenčnih porazdelitev po posameznih vprašanjih, s tem da smo jih predstavili primerjalno z lanskimi.

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, njihove odgovore smo grupirali v razrede. Frekvenčne porazdelitve razredov ter povprečna števila oddanih pošiljk podajamo v spodnjih tabelah:

A. Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji):

	2007	2008
nič	-	1,0
1 do 50	16,7	17,3
51 do 100	13,7	14,0
101 do 200	13,0	16,3
201 do 500	20,3	23,3
501 do 1000	12,0	10,7
1001 do 10000	18,0	15,3
več kot 10000	6,3	2,0

B. Naslovljene navadne pisemske pošiljke (mednarodno):

	2007	2008
nič	19,7	29,3
1 do 5	19,0	20,0
6 do 10	14,7	7,7
11 do 50	20,3	24,3
51 do 150	12,3	8,3
več kot 150	14,0	10,3

**C. Naslovljene paketne pošiljke (po Sloveniji):**

	2007	2008
nič	18,7	25,7
1 do 5	31,7	26,3
6 do 10	11,3	15,7
11 do 50	23,3	18,7
51 do 150	10,0	7,7
več kot 150	5,0	6,0

D. Naslovljene paketne pošiljke (mednarodno):

	2007	2008
nič	55,3	62,0
1 do 5	26,3	21,3
6 do 10	6,3	7,0
11 do 50	9,7	8,7
več kot 50	2,3	1,0

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

	2007	2008
nič	3,7	5,0
1 do 10	25,3	23,7
11 do 50	36,7	38,7
51 do 100	11,7	10,0
več kot 100	22,7	22,7

F. Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (mednarodno):

	2007	2008
nič	46,3	55,0
1 do 10	29,7	27,3
11 do 100	18,3	15,7
več kot 100	5,7	2,0

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

	2007	2008
nič	88,0	92,3
1 do 1000	6,0	5,7
več kot 1000	6,0	2,0

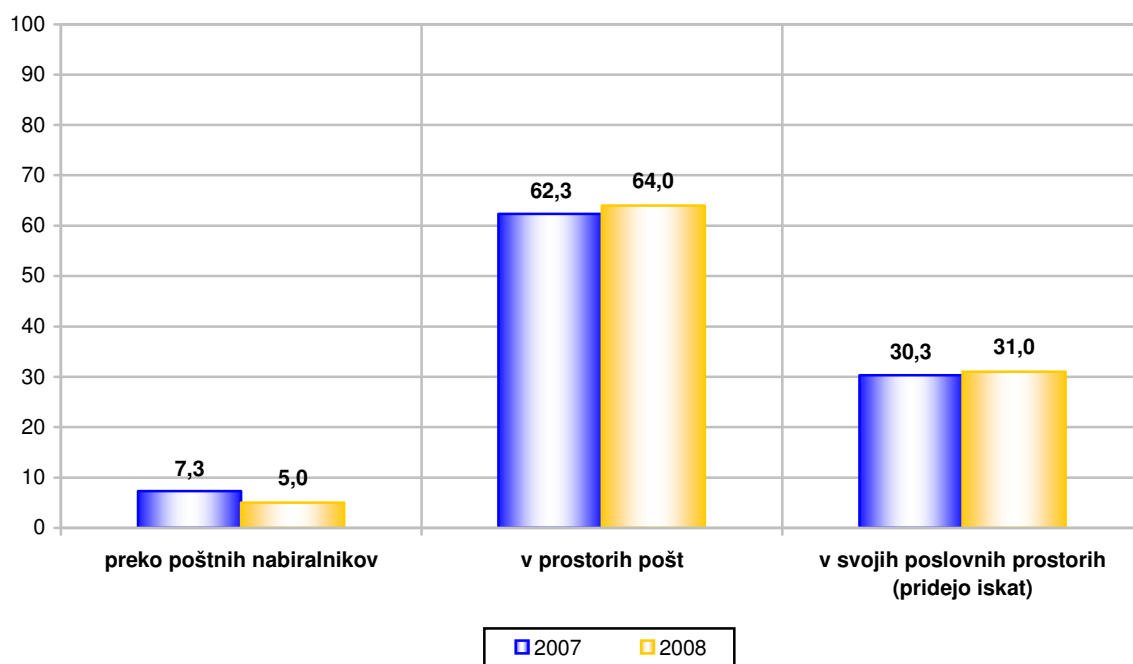
**H. Povprečna mesečna števila oddanih pošilk:****a) 2007**

	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

b) 2008

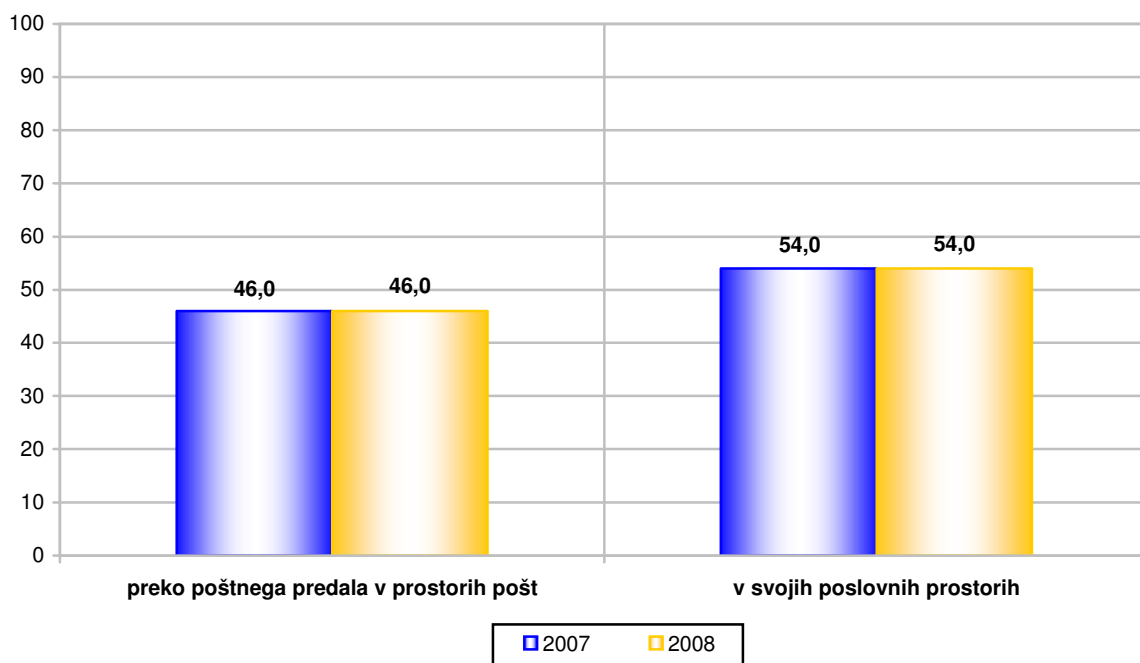
	minimum	maximum	povprečje	standardni odklon
Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji)	0	60000	1252,31	4250,95148
Naslovljene navadne pisemske pošiljke (mednarodno)	0	1000	55,67	124,13460
Naslovljene paketne pošiljke (po Sloveniji)	0	1000	40,46	114,80780
Naslovljene paketne pošiljke (mednarodno)	0	300	5,40	20,80375
Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (po Sloveniji)	0	6250	206,71	614,87749
Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (mednarodno)	0	2000	25,15	165,50287
Nenaslovljena direktna pošta - reklame (po Sloveniji)	0	5000	68,66	399,47238

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



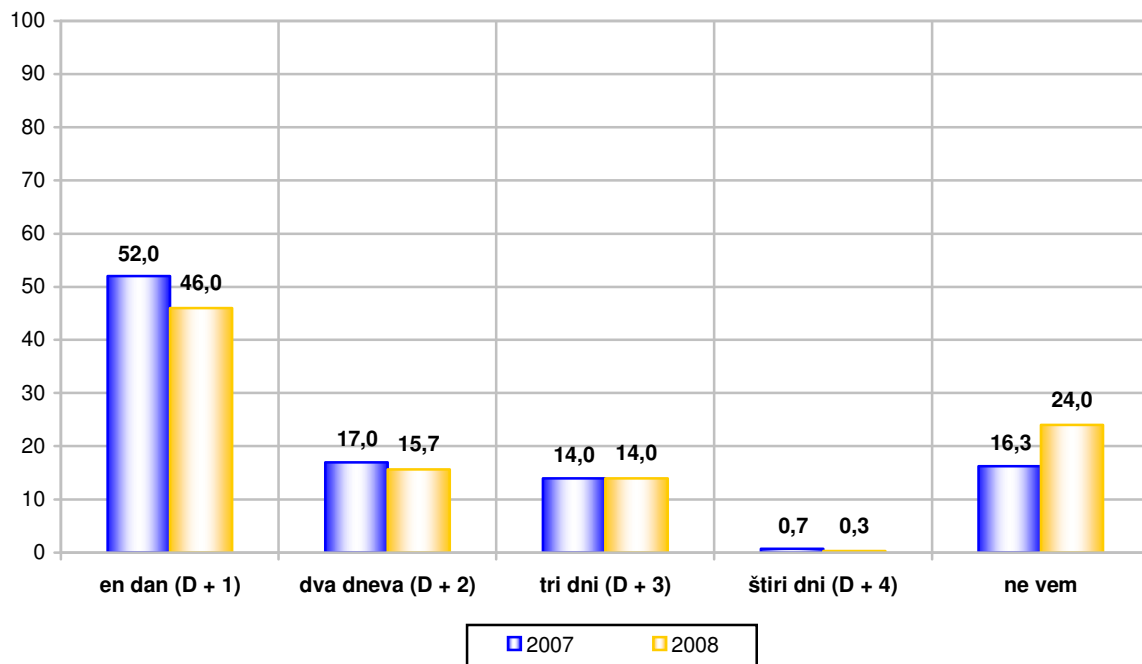
Skoraj dve tretjini pravnih oseb (64,0 % - lani 62,3 %) poštne pošiljke oddajata v prostorih pošt, slaba tretjina (31,0 % - lani 30,3 %) jih oddaja v svojih poslovnih prostorih in 5,0 % preko poštних nabiralnikov. Preko pošte oddaja nekoliko več srednje velikih podjetij in podjetij iz Dolenjske regije.

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



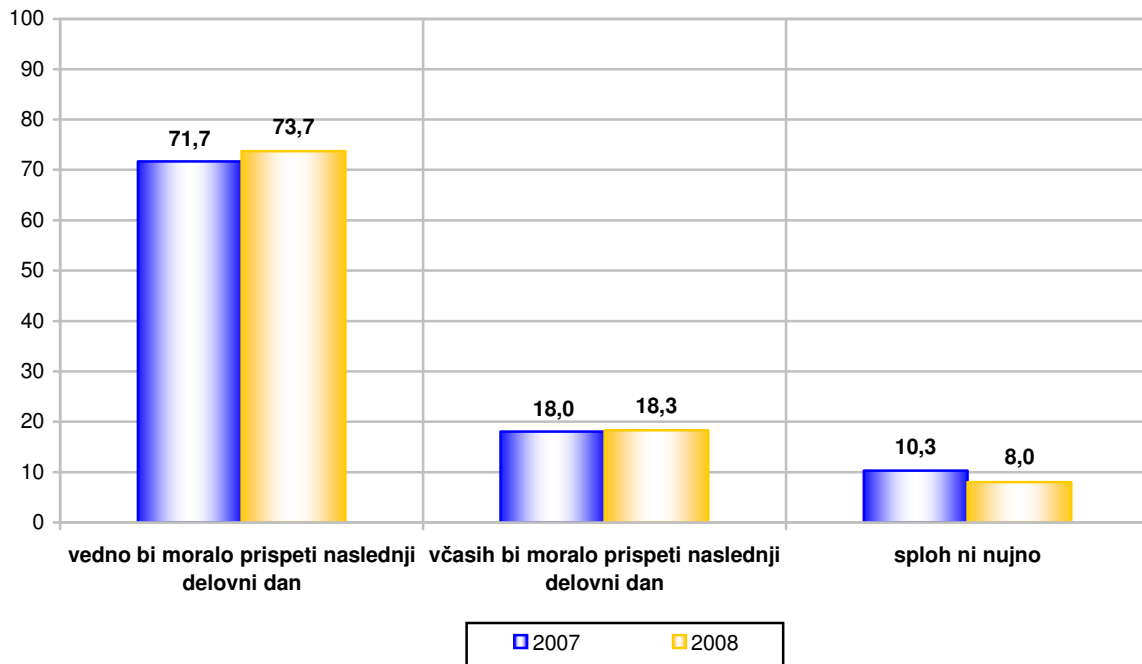
Več kot polovica anketiranih pravnih oseb (54 %) sprejema poštne pošiljke v svojih poslovnih prostorih, 46 % pa preko poštne predala v prostorih pošt. Podatki so enaki lanskoletnim. Preko poštne predala pošiljke prejema največ srednjih podjetij in podjetij iz Dolenjske regije.

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



Nekaj manj kot polovica anketirancev (46,0 % - lani 52 %) je odgovorila, da je predpisan čas prenosa navadnega pisma en dan.

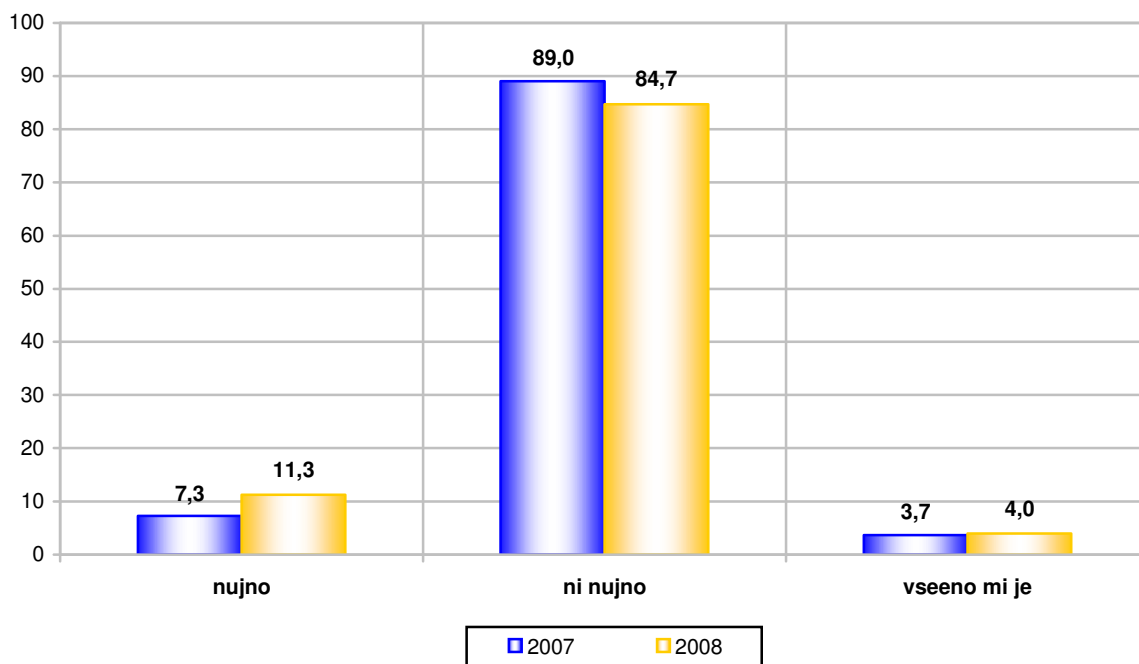
Ali se vam zdi nujno, da bi moralo pismo prispeti do naslovnika naslednji delovni dan, kot je bilo oddano? (n = 300)



Skoraj trem četrtinam anketiranih (73,7 % - lani 71,7 %) se zdi nujno, da bi moralo pismo prispeti do naslovnika naslednji delovni dan, kot je bilo oddano.

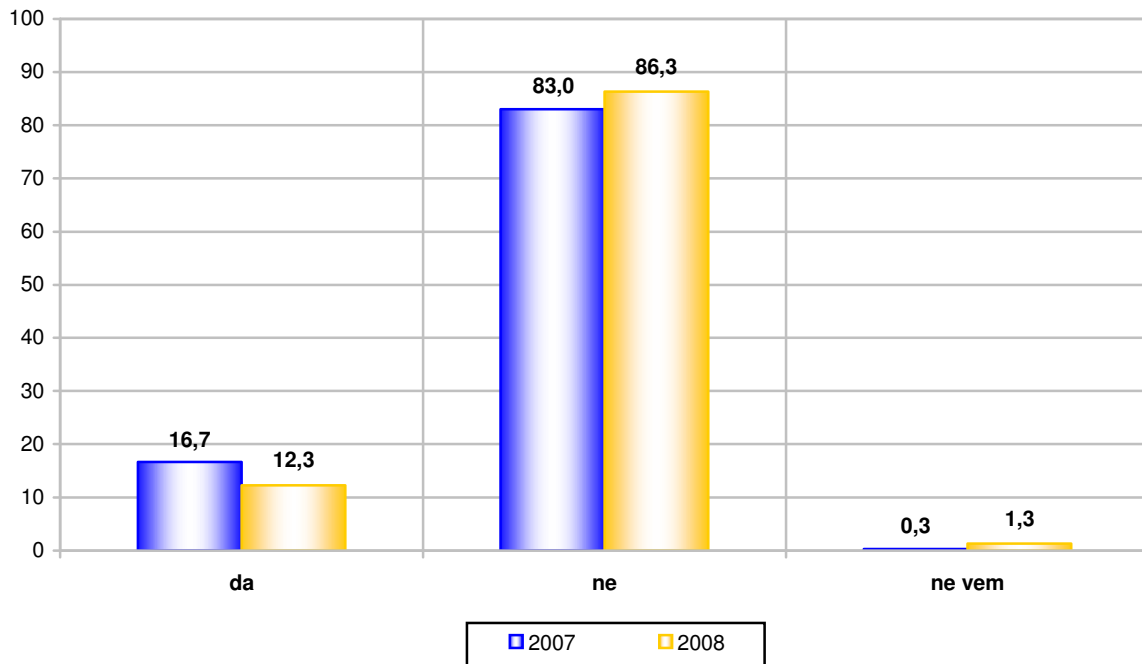
Ali se vam zdi smiselna dostava poštnih pošilk v vaše poslovne prostore ob sobotah?

(n = 300)



Za dobre štiri petine anketiranih ni nujno, da bi jim poštno pošiljke v poslovne prostore dostavljali tudi ob sobotah. Tistih, ki menijo nasprotno pa je za 4 odstotke več kot lani (11,3 %).

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



Dobra desetina anketiranih (12,3 % - lani 16,7 %) je dejala, da imajo urejeno dostavo poštnih pošiljk v poslovne prostore ob sobotah.

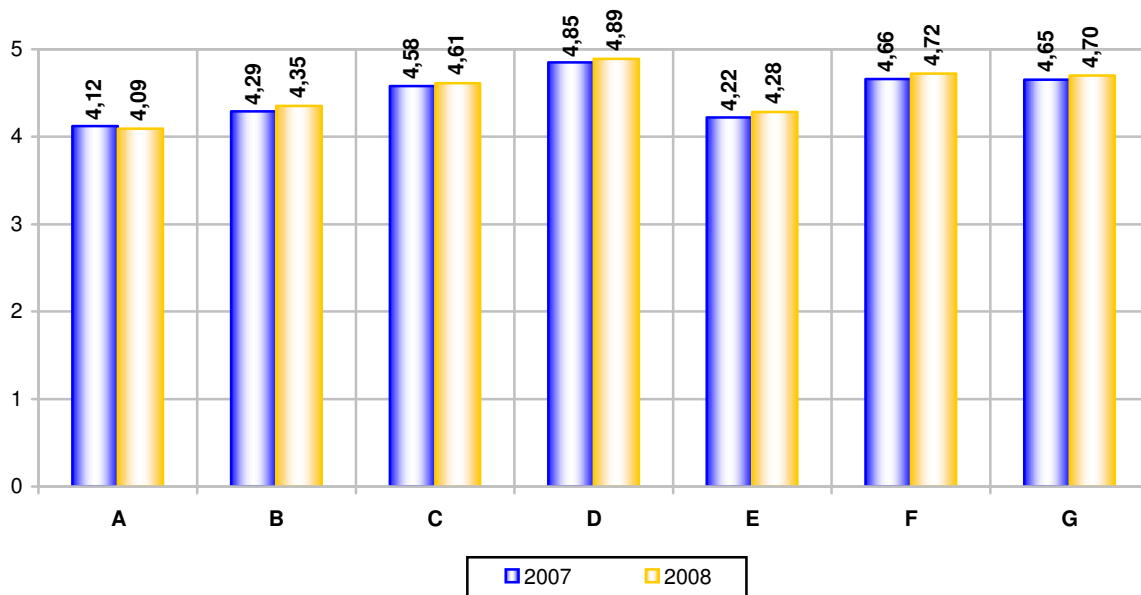


Navedli vam bomo nekaj dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa vsakega posebej ocenite po pomembnosti od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni, da dejavnik za vaše podjetje sploh ni pomemben, 5 pa da je zelo pomemben. (n = 300)

1. sploh ni pomembno
2. ni pomembno
3. niti niti
4. pomembno
5. zelo pomembno
6. ne vem

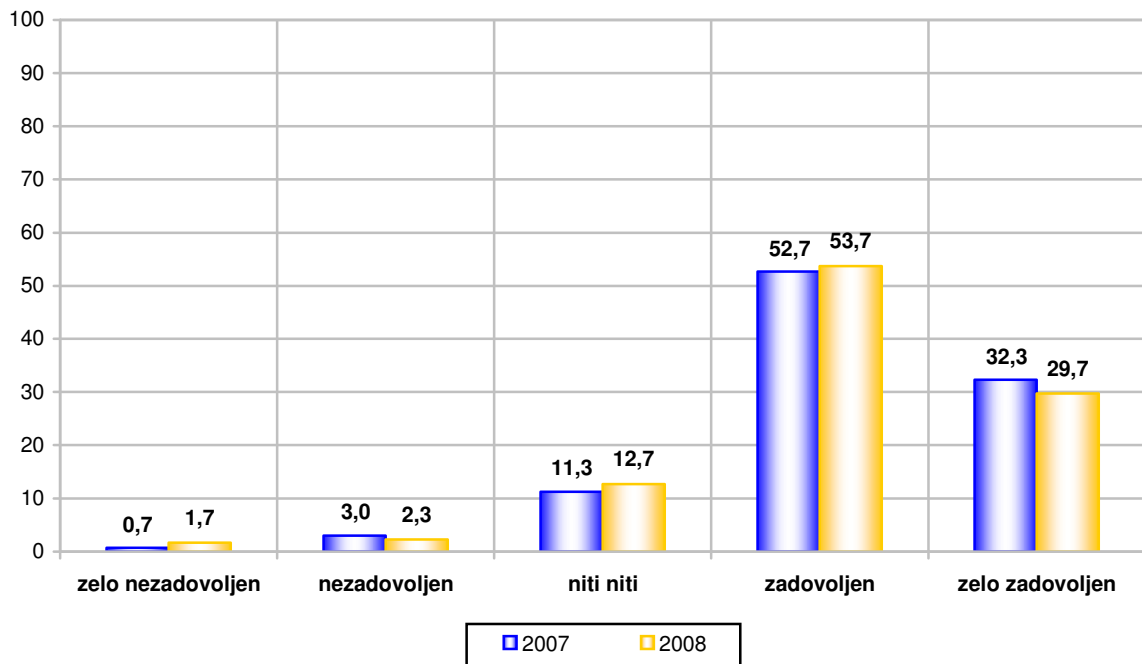
	2007						2008					
	1	2	3	4	5	ne vem	1	2	3	4	5	ne vem
A. Lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštne storitve	4,7	2,7	18,3	24,3	49,7	0,3	9,3	2,3	14,3	17,7	56,3	-
B. Delovni čas pošte oz. poslovalnice ponudnika poštne storitve	5,3	4,0	8,7	20,0	61,7	0,3	3,0	1,3	12,7	23,3	59,7	-
C. Hiter prenos poštne pošiljke	1,3	0,3	7,0	21,3	69,3	0,7	-	0,7	7,7	22,0	69,7	-
D. Zanesljiv prenos poštne pošiljke	0,7	-	2,3	8,0	89,0	-	-	-	1,7	7,7	90,7	-
E. Cena poštne storitve	-	1,7	20,0	31,0	45,3	2,0	0,7	1,3	18,7	28,0	51,3	-
F. Zaupanje v ponudnika poštne storitve	0,3	0,3	4,0	23,3	71,7	0,3	-	-	3,7	20,3	76,0	-
G. Odnos uslužbencev do strank	0,3	0,3	4,7	23,7	70,7	0,3	-	-	5,0	20,3	74,7	-

Povprečne ocene



Vsi naštetih dejavniki so za anketirance precej pomembni (povprečne ocene pomembnosti so za vse navedene dejavnike nad 4). Tako je najbolj pomemben dejavnik zanesljiv prenos poštne pošiljke (povprečna ocena 4,89), sledita zaupanje v ponudnika poštne storitev (4,72) in odnos uslužbencev do stranke (4,70). Lokacija pošte je za anketirane najmanj pomemben dejavnik, čeprav je ocena pomembnosti tudi zelo visoka (4,09). Povprečne ocene vseh dejavnikov so zelo podobne lanskoletnim.

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 4,07 (za leto 2007 pa 4,13), pri čemer je dobrih 83 % anketirancev zadovoljnih ali zelo zadovoljnih in 4 % nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih. Nekoliko bolj so zadovoljni anketiranci iz srednjih podjetij ter podjetij iz Dolenjske regije.

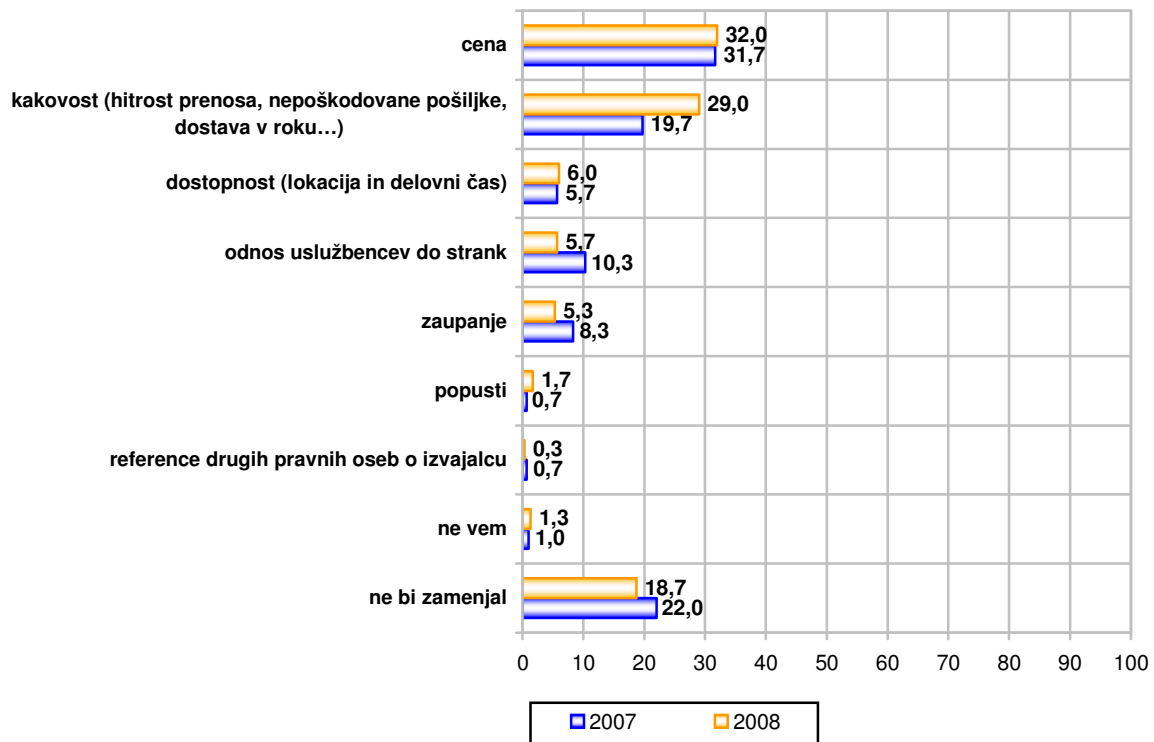
Zakaj niste zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije? (n = 12)

Na vprašanje so odgovarjali tisti, ki niso zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije (ocene 1 in 2). Spodaj navajamo navedbe nezadovoljnih anketirancev:

- 4 x nezadovoljni z odnosom uslužbencev
- 3 x nezadovoljni s hitrostjo prenosa
- prekratek delovni čas
- previsoka cena
- ker se nočejo prilagoditi potrebam podjetnikov
- ker smo imeli premalo paketov na leto, niso hoteli skleniti pogodbe z nami
- poškodovani paketi

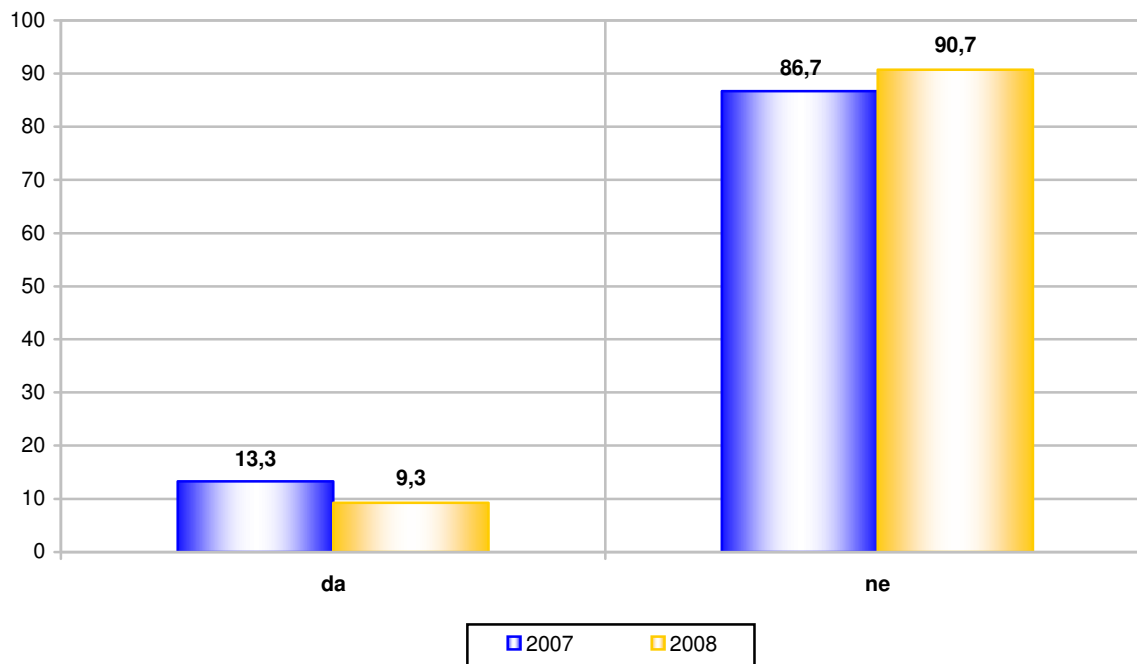
Navedli vam bomo nekaj dejavnikov, vi pa povejte, kateri izmed njih, bi po vašem mnenju lahko vplival na vaše podjetje, da bi zamenjali izvajalca poštne storitve?

(n = 300)



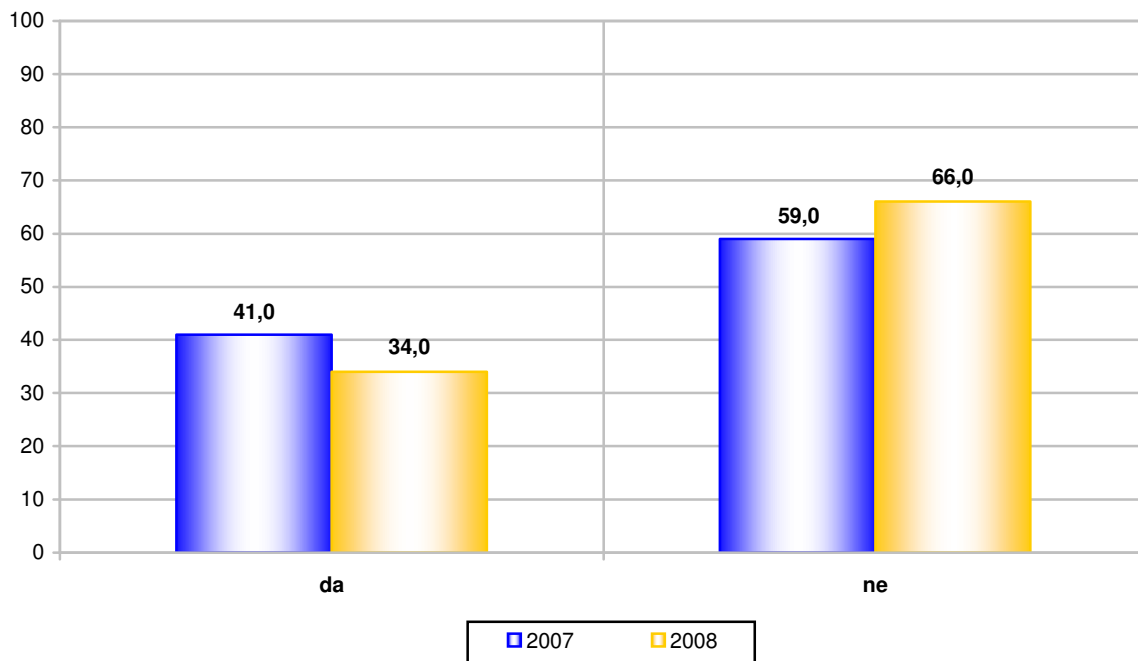
Slaba petina anketirancev (18,7 % - lani 22 %) je prepričanih, da ne bi zamenjali izvajalca poštne storitve pod nobenim pogojem, slaba tretjina (32,0 % - lani 31,7 %) bi to storila v primeru ugodnejše cene, v primeru višje kakovosti pa bi to storilo 29,0 % (lani 19,7 %) anketiranih. Cena bi še najbolj vplivala na odločitev v večjih podjetjih in na mariborskem delu Štajerske.

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



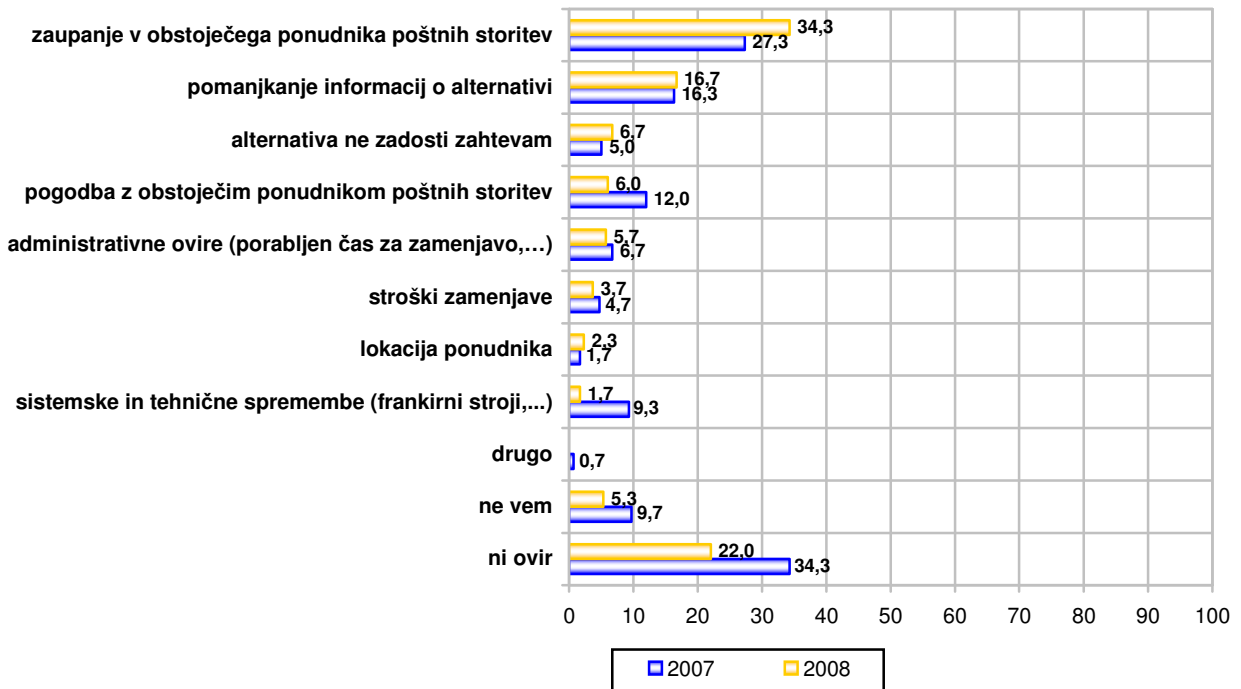
Le slaba desetina anketirancev (9,3 % - lani 13,3 %) bi zamenjala ponudnika v primeru nižjih cen in nižje kakovosti storitev. Največ takšnih je med malimi podjetji in med gorenjskimi podjetji.

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



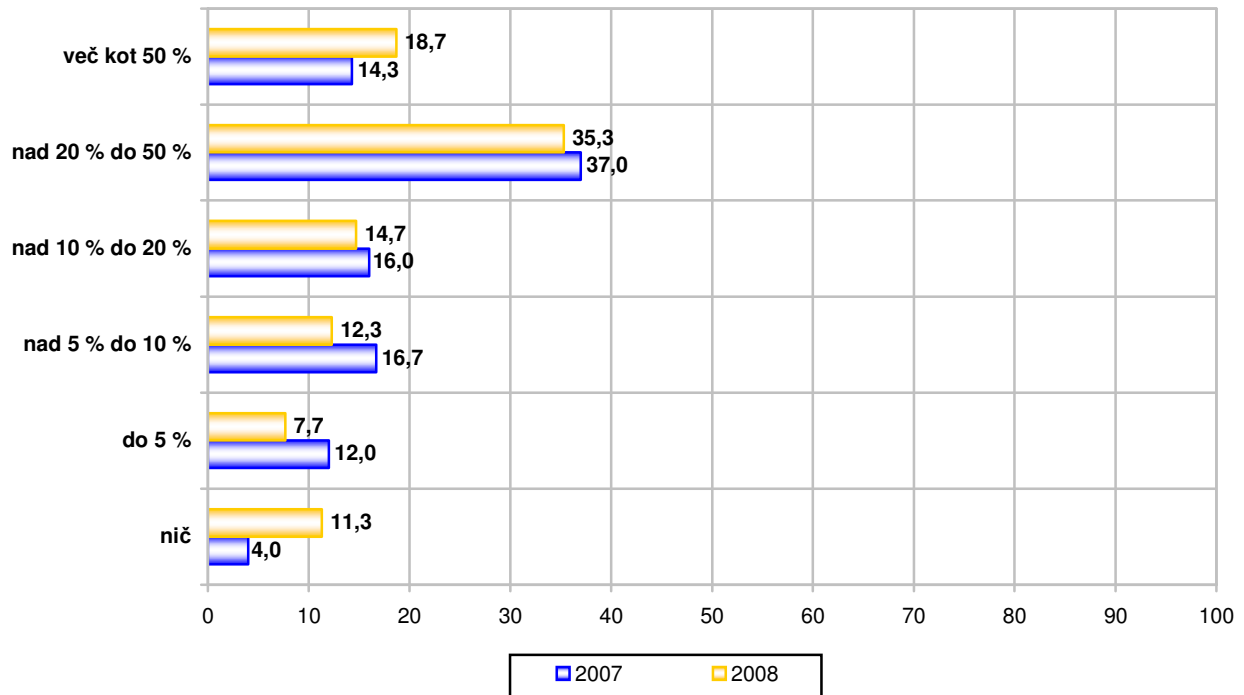
V primeru, če bi ponudnik poštne storitve ponudil višjo kakovost, kar bi povzročilo tudi višjo ceno, bi se za to odločilo 34,0 % (lani 41 %) anketiranih in sicer največ iz malih podjetij in celjskega dela Štajerske.

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



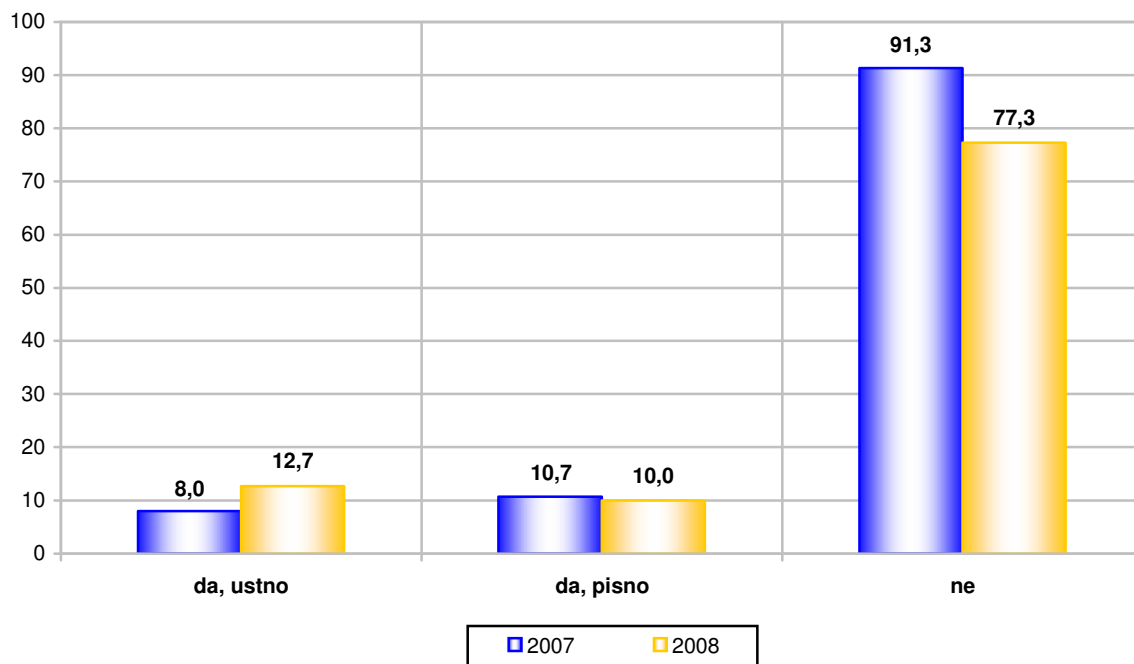
Dobra petina anketirancev (22,0 % - lani 34,3 %) meni, da ni ovir za zamenjavo obstoječega ponudnika poštних storitev. Dobra tretjina (34,3 % - lani 27,3 %) meni, da je glavna ovira zaupanje v obstoječega ponudnika poštних storitev, šestina pa navaja pomanjkanje informacij o alternativni.

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. Tokrat sicer 11,3 % podjetij (lani 4,0 %) se ne poslužuje interneta in elektronske pošte v te namene, dobra tretjina anketirancev (35,3 % - lani 37 %) pa na ta način opravi med 20 % in 50 % storitev. Nad 50 % pa to opravi 18,7 % (lani 14,3 %) anketiranih. Elektronske pošte se poslužuje največ anketirancev iz malih podjetij in osrednje Slovenije.

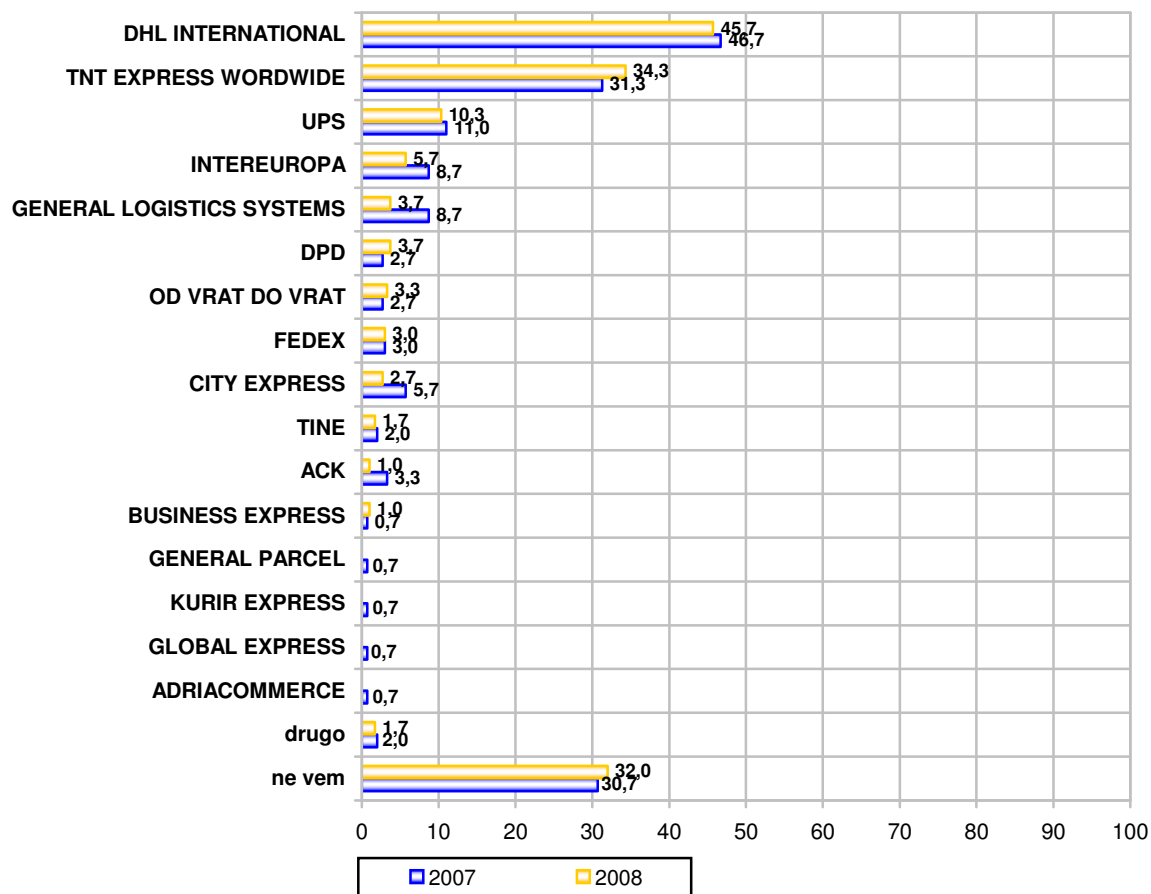
Ali ste že kdaj vložili kakšno pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo? (n = 300)



Pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo je ustno vložilo 12,7 % (lani 8 %) anketiranih, pisno pa 10,0 % (lani 10,7 %). Ustnih in pisni pritožb je bilo največ iz velikih podjetjih ter v podjetjih iz Gorenjske regije.

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

(Več možnih odgovorov.)



Pod drugo so anketiranci navedli: DVS, GLS, Iskra Invest, Vinko Tekavčič s.p., Yellogistics.

Poštarne storitve anketiranci uporabljajo tudi pri DHL International (45,7 % - lani 46,7 %), TNT Express Worldwide (34,4 %- lani 31,3 %) in UPS (10,3 % - lani 11 %) ter pri vrsti drugih izvajalcev. Storitve DHL International se še najpogosteje poslužujejo anketiranci iz velikih podjetij in podjetij na Primorskem.