



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije

Raziskava o zadovoljstvu uporabnikov s poštnimi storitvami








(poslovna javnost)

Izvajalec: Ninamedia d.o.o.

Naročnik: Agencija za pošto in elektronske komunikacije
Republike Slovenije

Ljubljana, oktober 2010

1. POVZETEK

-  Slabi dve tretjini pravnih oseb poštne pošiljke oddajata v prostorih pošt, slaba tretjina jih oddaja v svojih poslovnih prostorih in 7,0 % preko poštних nabiralnikov.
-  Več kot polovica anketiranih pravnih oseb (56,7 %) sprejema poštne pošiljke v svojih poslovnih prostorih, 43,3 % pa preko poštne predala v prostorih pošt.
-  Nekaj manj kot polovica anketirancev je odgovorila, da je predpisan čas prenosa navadnega pisma en dan. Slabima dvema tretjinama anketiranih se zdi nujno, da bi moralo pismo prispeti do naslovnika naslednji delovni dan, kot je bilo oddano. Veliki večini anketiranih (93,3 %) se ne zdi nujno, da bi poštne pošiljke v njihove poslovne prostore dostavljali tudi ob sobotah.
-  Anketirancem je najbolj pomemben zanesljiv prenos poštne pošiljke (povprečna ocena 4,85), sledita zaupanje v ponudnika poštних storitev (4,72) in odnos uslužbencev do stranke (4,65). Lokacija pošte je za anketirane najmanj pomemben dejavnik, čeprav je ocena pomembnosti tudi zelo visoka (4,08). Povprečne ocene vseh dejavnikov so zelo podobne tistim iz leta 2008 in leta 2007.
-  Povprečna ocena zadovoljstva s storitvami Pošte Slovenije znaša 4,26, pri čemer je 85 % anketirancev zadovoljnih ali zelo zadovoljnih in le odstotek nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih.
-  Dobra četrtina anketirancev je prepričanih, da ne bi zamenjali izvajalca poštних storitev pod nobenim pogojem, malenkost več (29,7 %) bi to storila v primeru ugodnejše cene, v primeru višje kakovosti pa bi to storilo 22,7 % anketiranih.
-  Le slaba desetina anketirancev bi zamenjala ponudnika v primeru nižjih cen in nižje kakovosti storitev. V primeru, če bi ponudnik poštних storitev ponudil višjo kakovost, kar bi povzročilo tudi višjo ceno, bi se za to odločilo 20,0 %.

- Največ anketirancev (38,0 %,) meni, da ni ovir za zamenjavo obstoječega ponudnika poštних storitev. Dobra četrtina (27,7 %) meni, da je glavna ovira zaupanje v obstoječega ponudnika poštних storitev, 14,3 % navaja pomanjkanje informacij o alternativni, 14,0 % pa pogodbo z obstoječim ponudnikom poštних storitev.
- Zamenjava tradicionalnih poštних storitev z uporabo interneta in elektronske pošte je kar opazna. Tokrat se sicer 8,3 % podjetij ne poslužuje interneta in elektronske pošte v te namene, dobra tretjina anketirancev pa na ta način opravi med 20 % in 50 % storitev. Nad 50 % pa to opravi 17,3 % anketiranih.
- Pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo je ustno vložilo 11,3 % anketiranih, pisno pa tudi 11,3 %.
- Poštne storitve anketiranci uporabljajo tudi pri DHL International (39,0 %), TNT Express Worldwide (28,0 %) in UPS (17,7 %) ter pri vrsti drugih izvajalcev.

KAZALO

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

2. METODOLOGIJA IN VZOREC

2.1. Raziskavo smo v agenciji Ninamedia izvedli med 5. in 8. oktobrom 2010. 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	38,3
Mariborska	18,7
Celjska	10,7
Gorenjska	6,3
Primorska	16,3
Dolenjska	9,7

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 rezultati iz predhodnih raziskav.

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	2010
nič	-	1,0	-
1 do 50	16,7	17,3	22,3
51 do 100	13,7	14,0	15,3
101 do 200	13,0	16,3	13,3
201 do 500	20,3	23,3	21,7
501 do 1000	12,0	10,7	13,0
1001 do 10000	18,0	15,3	12,0
več kot 10000	6,3	2,0	2,3

B. Naslovljene navadne pisemske pošiljke (mednarodno):

	2007	2008	2010
nič	19,7	29,3	28,7
1 do 5	19,0	20,0	22,7
6 do 10	14,7	7,7	9,3
11 do 50	20,3	24,3	20,0
51 do 150	12,3	8,3	9,3
več kot 150	14,0	10,3	10,0

**C. Naslovljene paketne pošiljke pod 10 kg (po Sloveniji):**

	2007*	2008*	2010
nič	18,7	25,7	27,7
1 do 5	31,7	26,3	37,0
6 do 10	11,3	15,7	8,7
11 do 50	23,3	18,7	19,0
51 do 150	10,0	7,7	3,7
več kot 150	5,0	6,0	4,0

* Primerjava podatkov je zgolj ilustrativna, ker smo v tokratni raziskavi vprašanje specificirali glede na težo paketnih pošiljk, ki je bila pri prejšnjih dveh raziskavah neomejena.

D. Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (po Sloveniji):

	2007*	2008*	2010
nič	18,7	25,7	60,0
1 do 5	31,7	26,3	24,0
6 do 10	11,3	15,7	6,0
11 do 50	23,3	18,7	7,3
51 do 150	10,0	7,7	1,3
več kot 150	5,0	6,0	1,3

* Primerjava podatkov je zgolj ilustrativna, ker smo v tokratni raziskavi vprašanje specificirali glede na težo paketnih pošiljk, ki je bila pri prejšnjih dveh raziskavah neomejena.

E. Naslovljene paketne pošiljke pod 10 kg (mednarodno):

	2007*	2008*	2010
nič	55,3	62,0	67,0
1 do 5	26,3	21,3	24,3
6 do 10	6,3	7,0	3,7
11 do 50	9,7	8,7	3,7
več kot 50	2,3	1,0	1,3

* Primerjava podatkov je zgolj ilustrativna, ker smo v tokratni raziskavi vprašanje specificirali glede na težo paketnih pošiljk, ki je bila pri prejšnjih dveh raziskavah neomejena.

F. Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (mednarodno):

	2007*	2008*	2010
nič	55,3	62,0	82,3
1 do 5	26,3	21,3	12,7
6 do 10	6,3	7,0	2,7
11 do 50	9,7	8,7	1,7
več kot 50	2,3	1,0	0,7

* Primerjava podatkov je zgolj ilustrativna, ker smo v tokratni raziskavi vprašanje specificirali glede na težo paketnih pošiljk, ki je bila pri prejšnjih dveh raziskavah neomejena.

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

	2007	2008	2010
nič	3,7	5,0	9,7
1 do 10	25,3	23,7	29,7
11 do 50	36,7	38,7	33,7
51 do 100	11,7	10,0	13,3
več kot 100	22,7	22,7	13,7

H. Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (mednarodno):

	2007	2008	2010
nič	46,3	55,0	58,3
1 do 10	29,7	27,3	27,0
11 do 100	18,3	15,7	12,7
več kot 100	5,7	2,0	2,0

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

	2007	2008	2010
nič	88,0	92,3	89,0
1 do 1000	6,0	5,7	6,3
več kot 1000	6,0	2,0	4,7

**J. 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

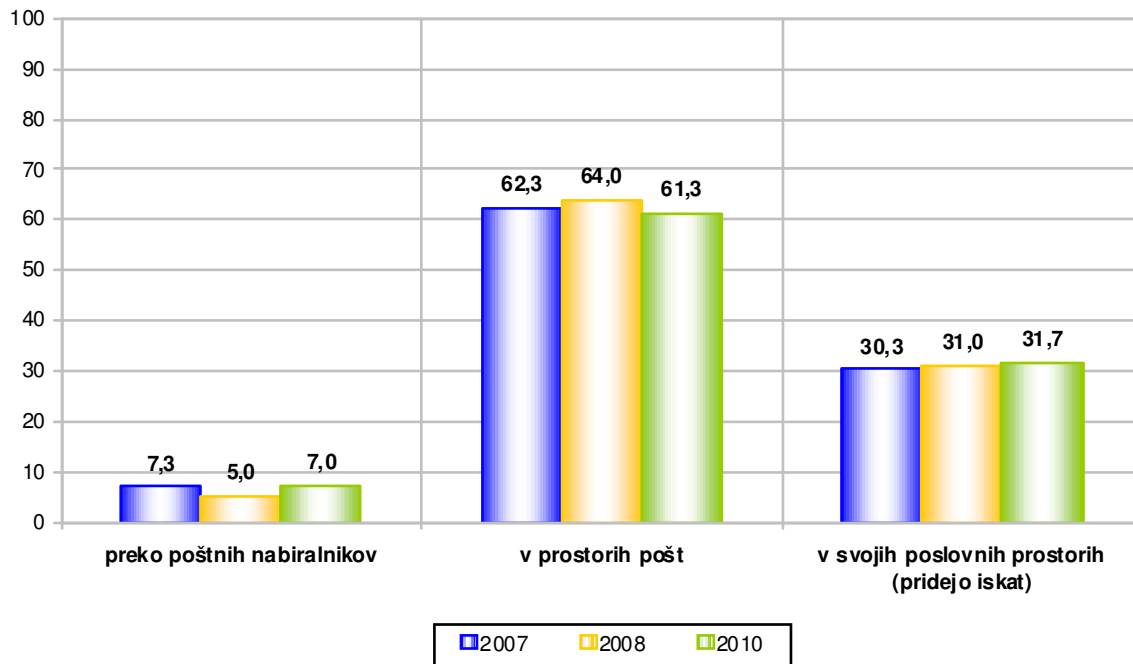
b) 2008

	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

c) 2010

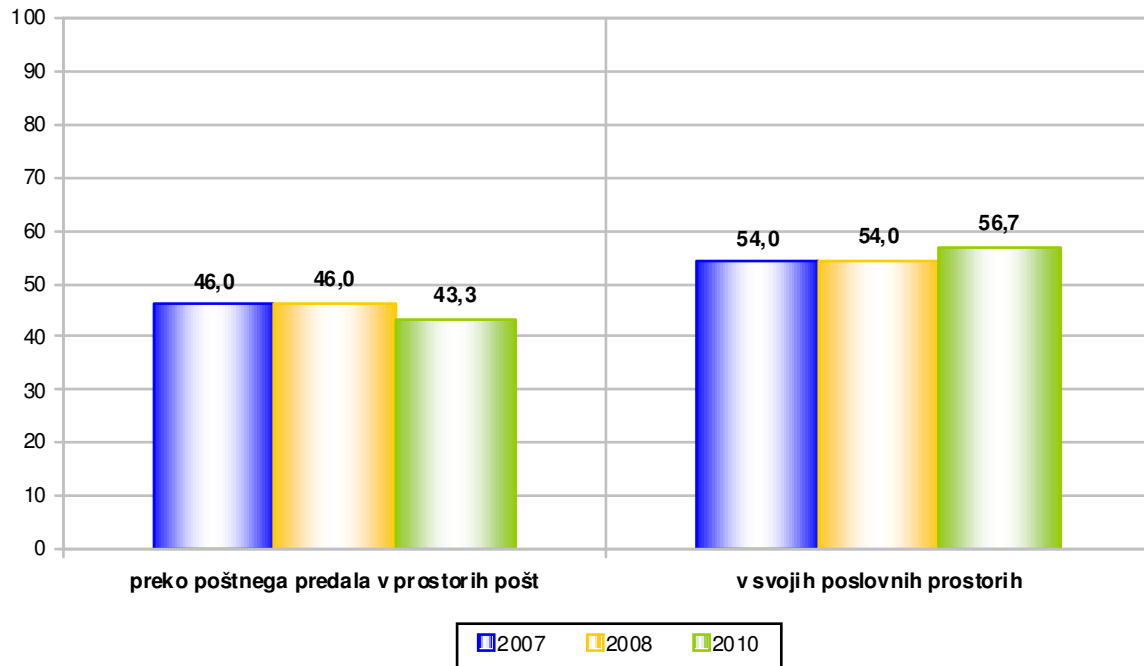
	Minimum	Maximum	Povprečje	Standardni odklon
Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji)	2	65000	1280,54	5255,61402
Naslovljene navadne pisemske pošiljke (mednarodno)	0	1500	55,09	154,15204
Naslovljene paketne pošiljke pod 10 kg (po Sloveniji)	0	1500	30,45	127,65458
Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (po Sloveniji)	0	2000	21,39	166,04514
Naslovljene paketne pošiljke pod 10 kg (mednarodno)	0	300	4,08	20,84689
Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (mednarodno)	0	300	2,38	18,65247
Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (po Sloveniji)	0	4000	127,52	428,82824
Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (mednarodno)	0	200	9,72	28,24819
Nenaslovljena direktna pošta - reklame (po Sloveniji)	0	700000	3938,08	45701,880

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



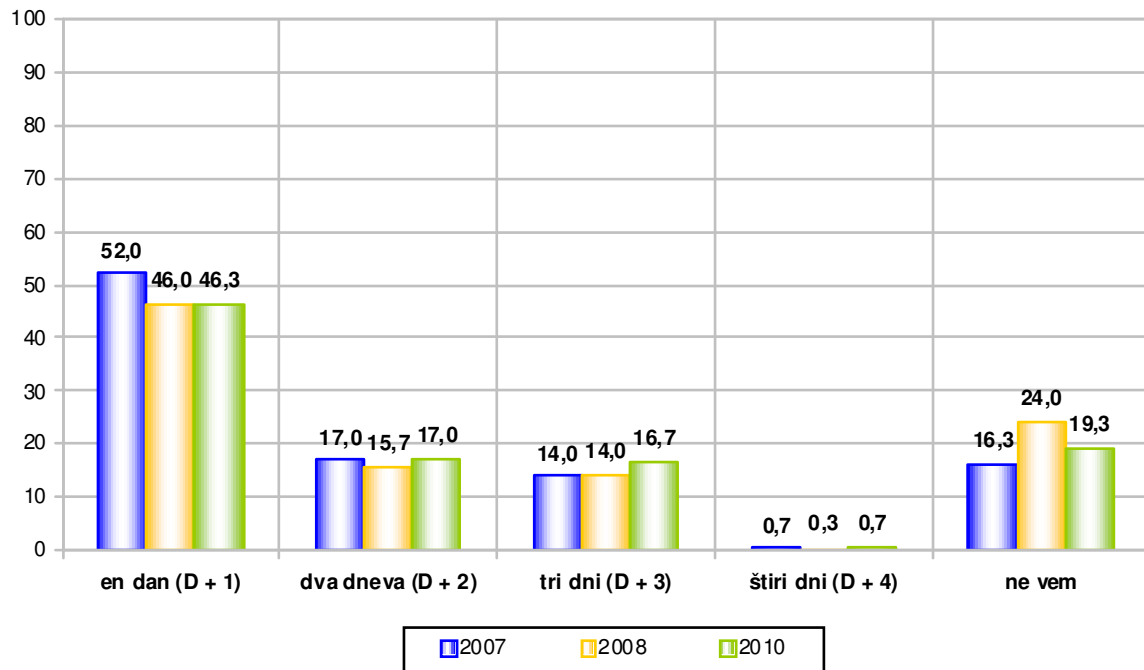
Slabi dve tretjini pravnih oseb (61,3 %, leta 2008 - 64,0 %, leta 2007 - 62,3 %) poštne pošiljke oddajata v prostorih pošt, slaba tretjina (31,7 %, leta 2008 - 31,0 %, leta 2007 - 30,3 %) jih oddaja v svojih poslovnih prostorih in 7,0 % preko poštних nabiralnikov. Preko pošte oddaja nekoliko več srednje velikih podjetij in podjetij iz Primorske regije.

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



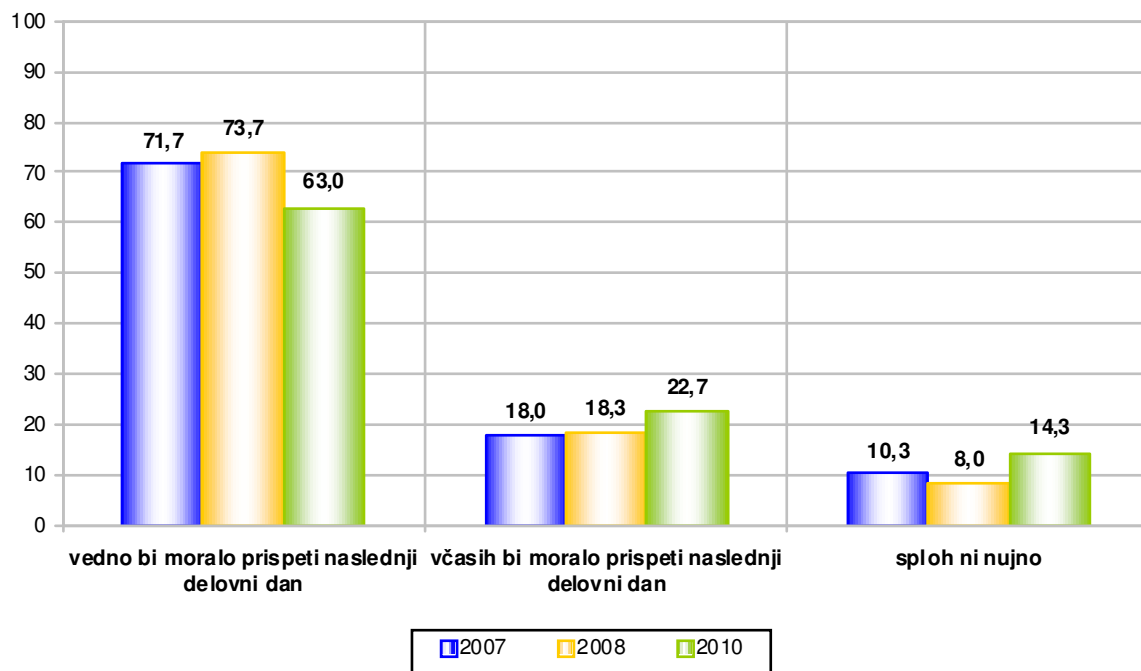
Več kot polovica anketiranih pravnih oseb (56,7 %) sprejema poštne pošiljke v svojih poslovnih prostorih, 43,3 % pa preko poštne predala v prostorih pošt. Delež anketirancev, ki poštne pošiljke sprejema v lastnih prostorih je nekoliko višji, kot pri prejšnjih meritvah. Preko poštne predala pošiljke prejema največ srednjih podjetij in podjetij iz Dolenjske regije.

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



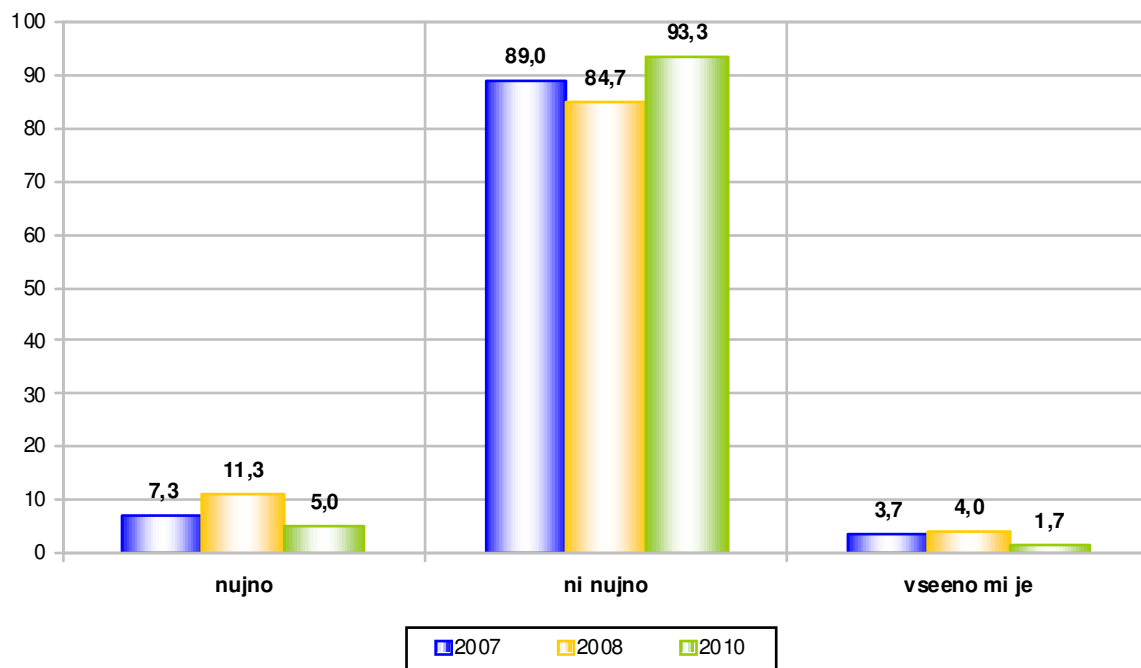
Nekaj manj kot polovica anketirancev (46,3 %, leta 2008 - 46,0 %, leta 2007 – 52,0 %) je odgovorila, da je predpisan čas prenosa navadnega pisma en dan.

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



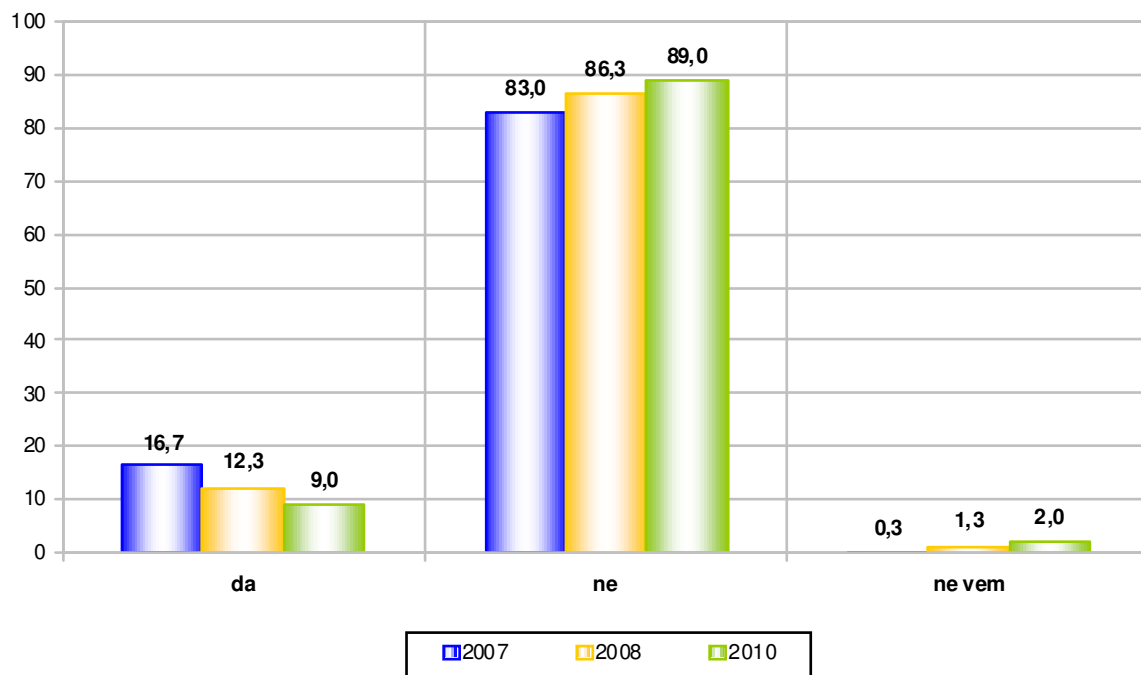
Slabima dvema tretjinama anketiranih (63,0 %, leta 2008 - 73,7 %, leta 2007 - 71,7 %) se zdi nujno, da bi moralo pismo prispeti do naslovnika naslednji delovni dan, kot je bilo oddano.

Ali se vam zdi smiselna dostava poštних pošiljk v vaše poslovne prostore ob sobotah? (n = 300)



Veliki večini anketiranih (93,3 %, leta 2008 – 84,7 %, leta 2007 - 89,0 %) se ne zdi nujno, da bi poštne pošiljke v njihove poslovne prostore dostavljali tudi ob sobotah.

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



Slaba desetina anketiranih (9,0 %, leta 2008 - 12,3 %, leta 2007 - 16,7 %) je dejala, da imajo urejeno dostavo poštnih pošiljk v poslovne prostore ob sobotah.

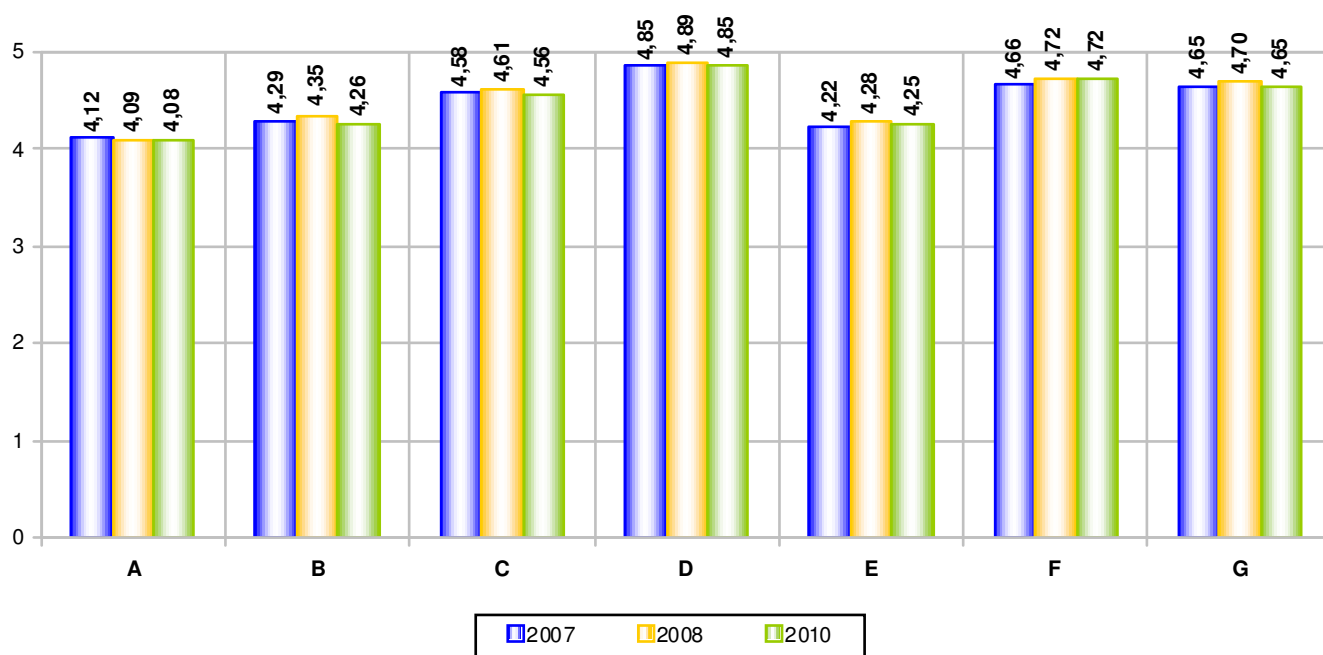
Navedli vam bomo nekaj dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa vsakega posebej ocenite po pomembnosti od 1 do 5 (1 = dejavnik za vaše podjetje sploh ni pomemben, 2 = ni pomemben, 3 = niti niti, 4 = je pomemben, 5 = je zelo pomemben). (n = 300)

Dejavniki:

- A. Lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev
- B. Delovni čas pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev
- C. Hiter prenos poštne pošiljke
- D. Zanesljiv prenos poštne pošiljke
- E. Cena poštne storitve
- F. Zaupanje v ponudnika poštних storitev
- G. Odnos uslužbencev do strank

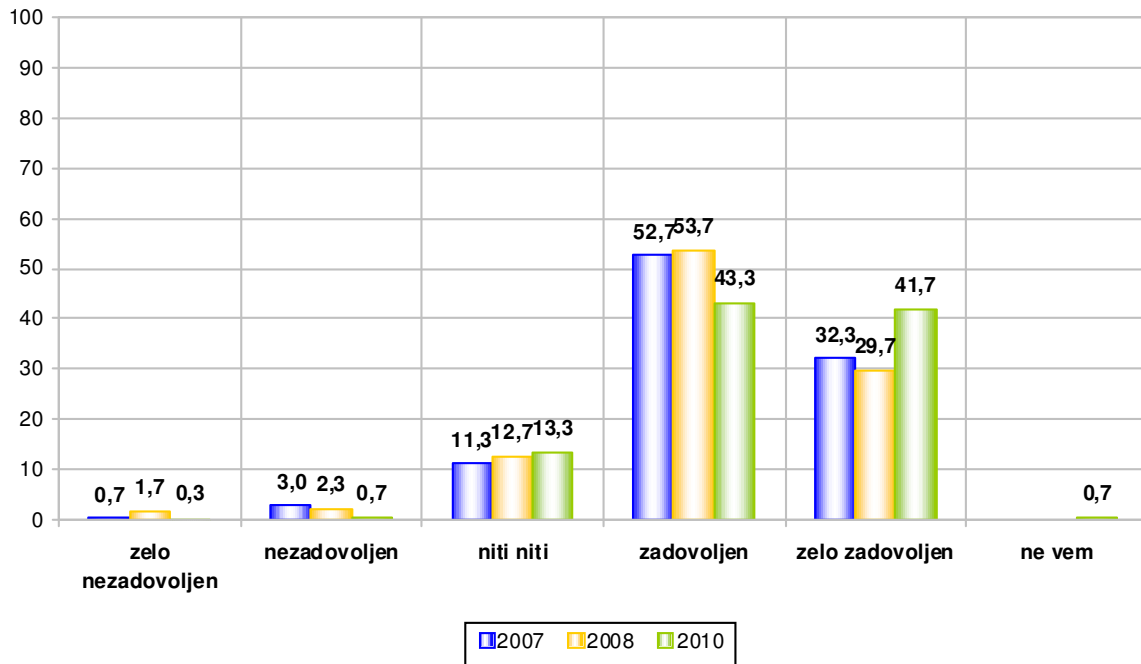
	2007						2008						2010					
	1	2	3	4	5	b.o.	1	2	3	4	5	b.o.	1	2	3	4	5	b.o.
A	4,7	2,7	18,3	24,3	49,7	0,3	9,3	2,3	14,3	17,7	56,3	-	7,7	4,3	14,0	20,3	53,3	0,3
B	5,3	4,0	8,7	20,0	61,7	0,3	3,0	1,3	12,7	23,3	59,7	-	5,7	1,0	13,0	22,3	57,3	0,7
C	1,3	0,3	7,0	21,3	69,3	0,7	-	0,7	7,7	22,0	69,7	-	1,3	1,0	7,7	20,3	69,3	0,3
D	0,7	-	2,3	8,0	89,0	-	-	-	1,7	7,7	90,7	-	0,3	-	3,0	8,0	88,7	-
E	-	1,7	20,0	31,0	45,3	2,0	0,7	1,3	18,7	28,0	51,3	-	2,0	2,3	14,7	27,3	49,0	4,7
F	0,3	0,3	4,0	23,3	71,7	0,3	-	-	3,7	20,3	76,0	-	-	1,0	1,3	22,7	75,0	-
G	0,3	0,3	4,7	23,7	70,7	0,3	-	-	5,0	20,3	74,7	-	1,0	0,3	4,7	20,7	73,3	-

Povprečne ocene pomembnosti dejavnikov kakovosti poštних storitev



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 poštnih pošiljk (povprečna ocena 4,85), sledita zaupanje v ponudnika poštne storitev (4,72) in odnos uslužbenec do stranke (4,65). Lokacija pošte je za anketirane najmanj pomemben dejavnik, čeprav je ocena pomembnosti tudi zelo visoka (4,08). Povprečne ocene vseh dejavnikov so zelo podobne tistim iz leta 2008 in leta 2007.

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)

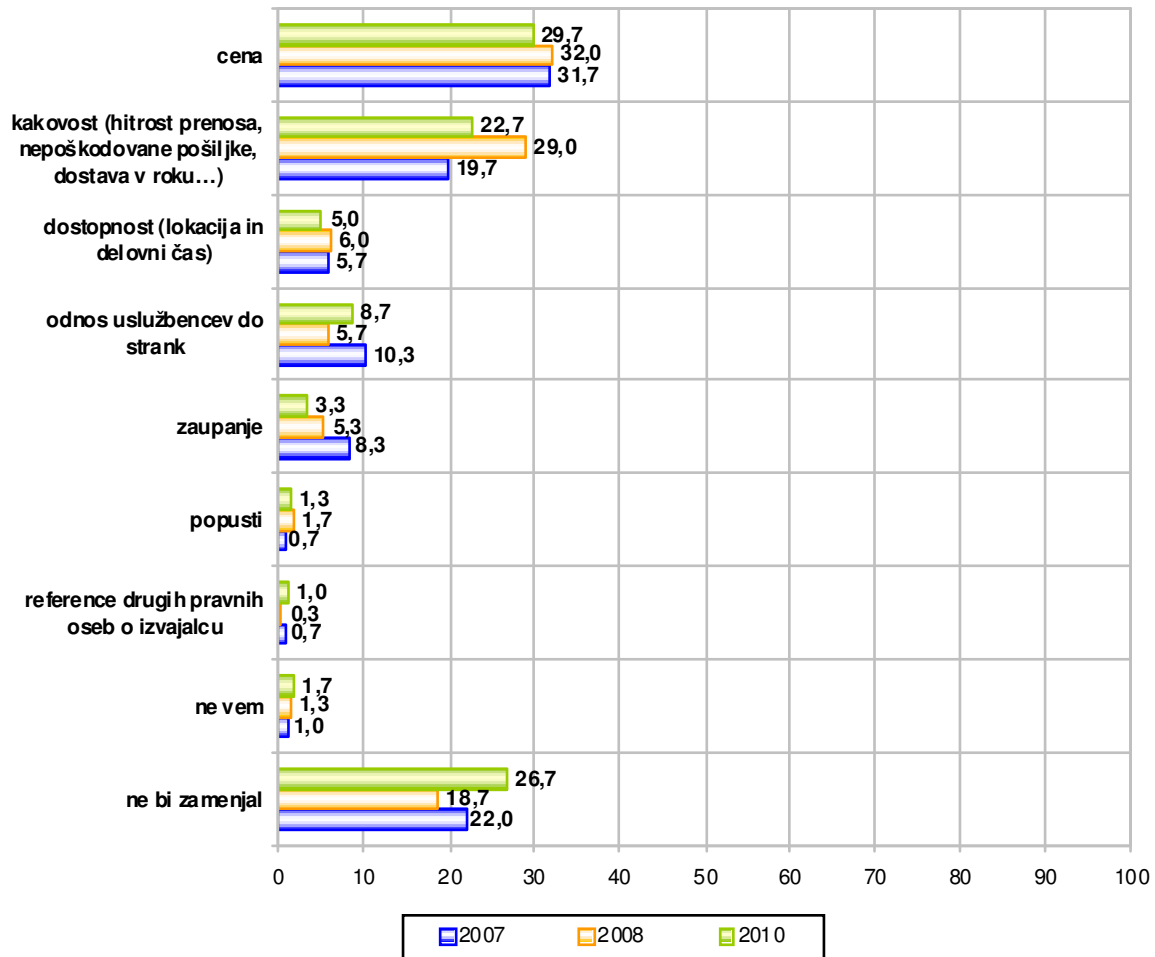


Povprečna ocena zadovoljstva s storitvami Pošte Slovenije znaša 4,26 (leta 2008 - 4,07, leta 2007 – 4,13), pri čemer je 85 % anketirancev zadovoljnih ali zelo zadovoljnih in le odstotek nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih. Nekoliko bolj so zadovoljni anketiranci iz majhnih podjetij ter podjetij iz Gorenjske regije.

Zakaj niste zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije? (n = 3)

Na vprašanje so odgovarjali tisti, ki niso zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije (ocene 1 in 2). Trije anketiranci, ki s storitvami Pošte Slovenije niso zadovoljni, so kot razlog nezadovoljstva navedli neustrezen odnos uslužbencev.

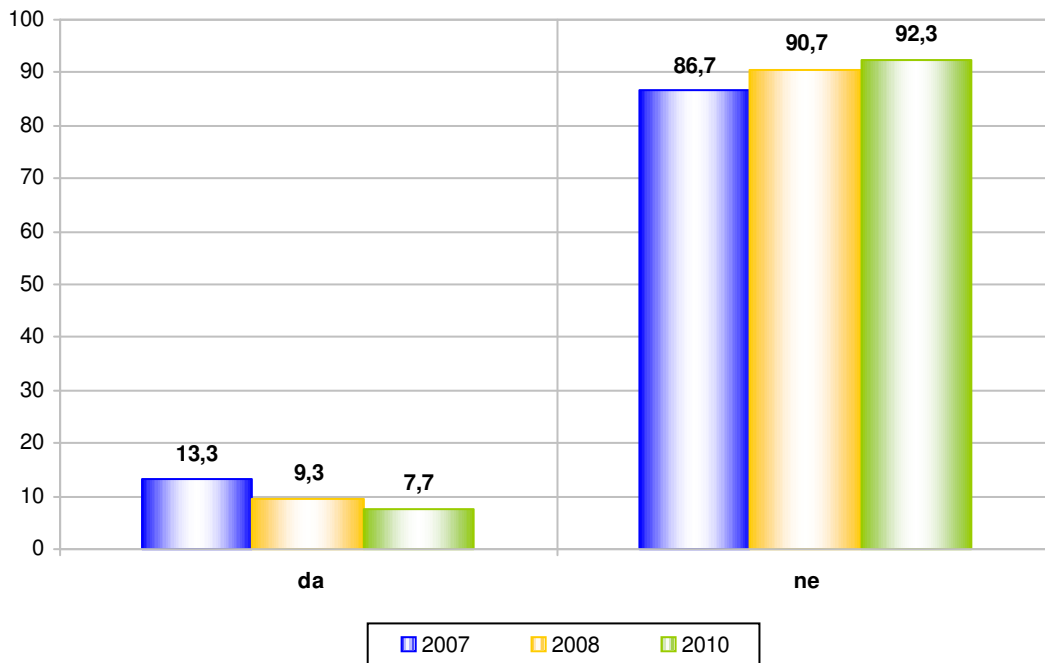
Navedli vam bomo nekaj dejavnikov, vi pa povejte, kateri izmed njih, bi po vašem mnenju lahko vplival na vaše podjetje, da bi zamenjali izvajalca poštne storitve? (n = 300)



Dobra četrtina anketirancev (26,7 %, leta 2008 - 18,7 %, leta 2007 – 22,0 %) je prepričanih, da ne bi zamenjali izvajalca poštne storitve pod nobenim pogojem, malenkost več (29,7 %, leta 2008 - 32,0 %, leta 2007 – 31,7 %) bi to storila v primeru ugodnejše cene, v primeru višje kakovosti pa bi to storilo 22,7 % (leta 2008 - 29,0 %, leta 2007 – 19,7 %) anketiranih. Cena bi še najbolj vplivala na odločitev v večjih podjetjih in na mariborskem delu Štajerske.

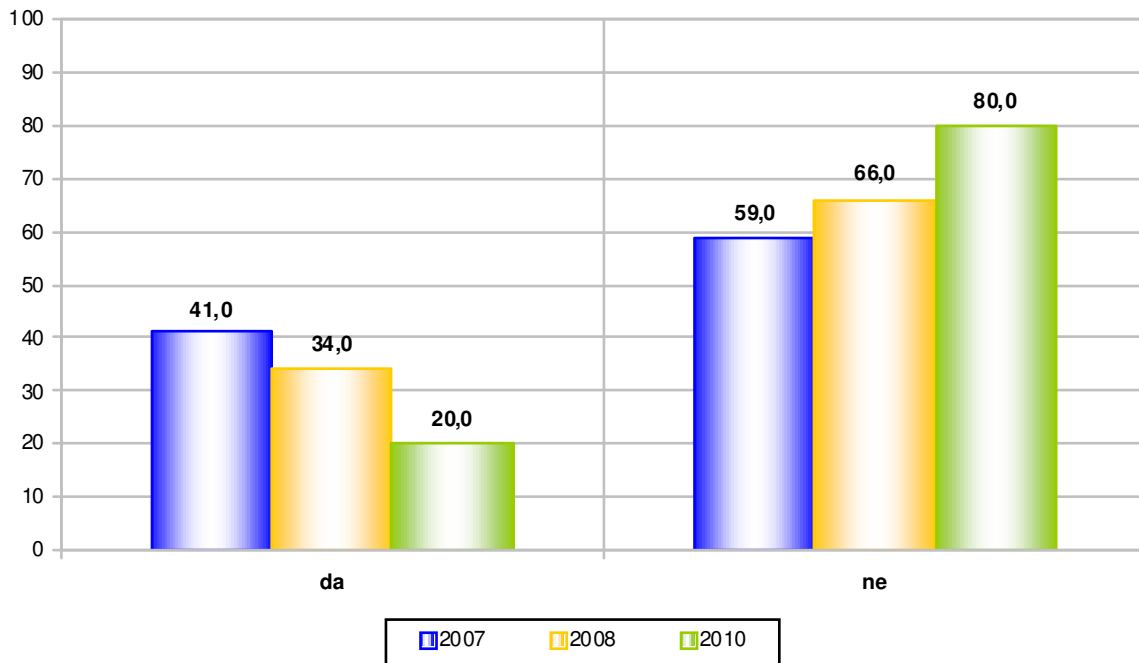


Ali bi bili pripravljeni zamenjati ponudnika poštних storitev v primeru, da bi ponudil nižjo ceno in nižjo kakovost? (n = 300)



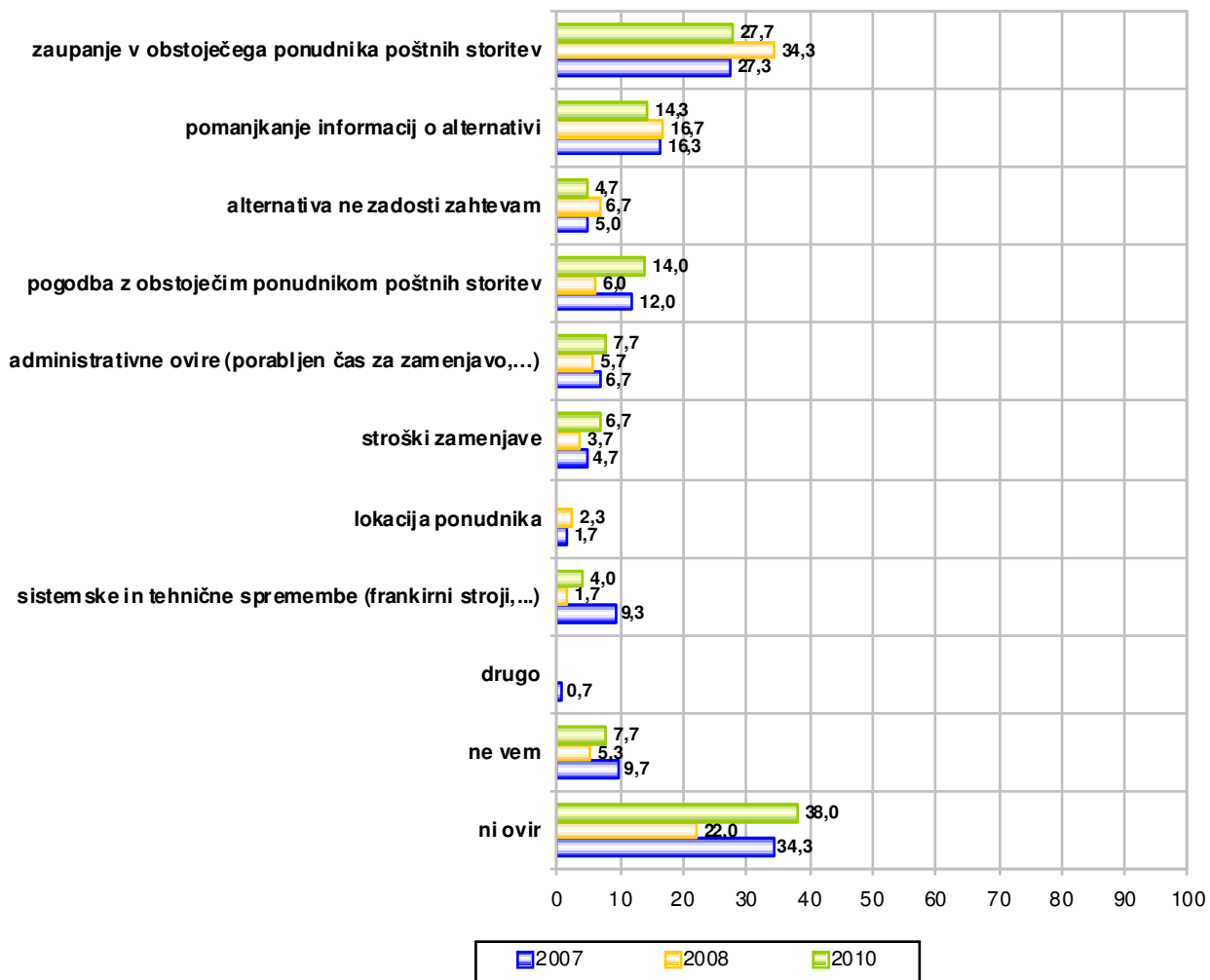
Le slaba desetina anketirancev (7,7 %, leta 2008 - 9,3 %, leta 2007 13,3 %) bi zamenjala ponudnika v primeru nižjih cen in nižje kakovosti storitev. Največ takšnih je med velikimi podjetji in med podjetji s področja mariborskega dela Štajerske.

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



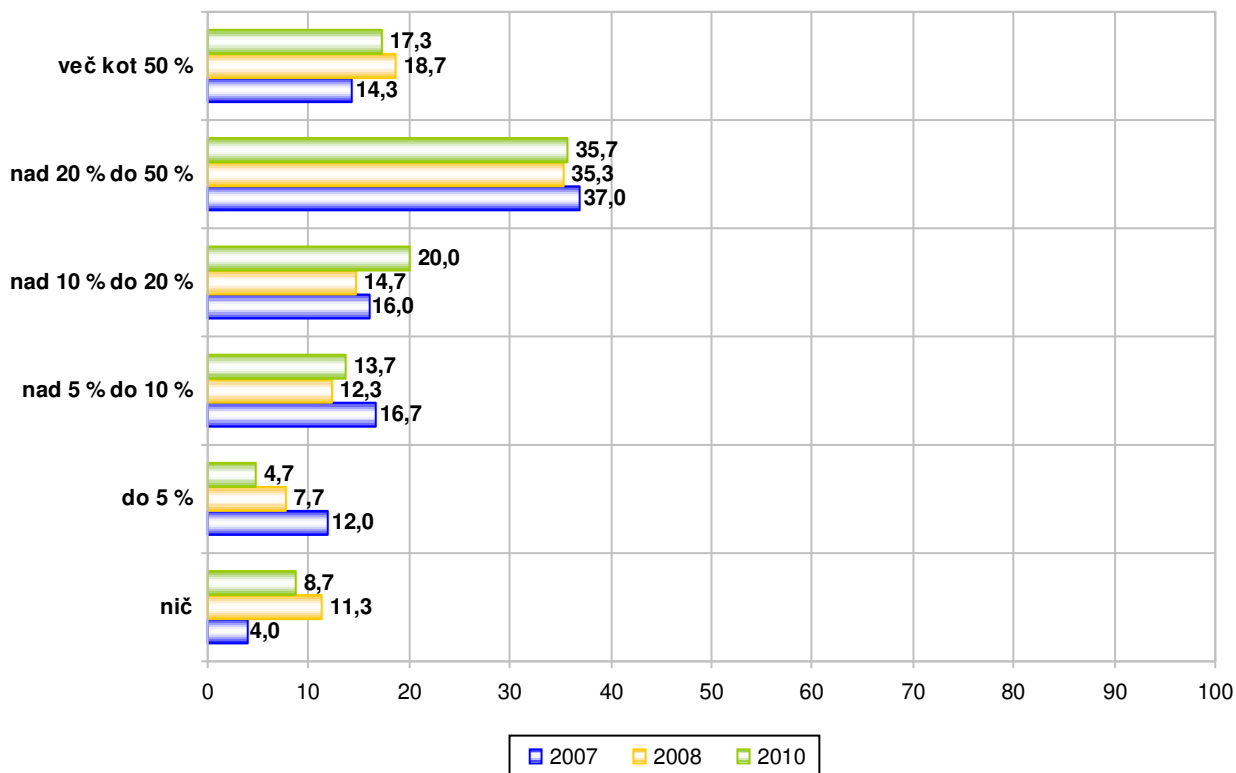
V primeru, če bi ponudnik poštnih storitev ponudil višjo kakovost, kar bi povzročilo tudi višjo ceno, bi se za to odločilo 20,0 % (leta 2008 - 34,0 %, leta 2007 – 41,0 %) anketiranih in sicer največ iz malih podjetij in celjskega dela Štajerske.

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



Največ anketirancev (38,0 %, leta 2008 - 22,0 %, leta 2007 - 34,3 %) meni, da ni ovir za zamenjavo obstoječega ponudnika poštних storitev. Dobra četrtina (27,7 %, leta 2008 - 34,3 %, leta 2007 - 27,3 %) meni, da je glavna ovira zaupanje v obstoječega ponudnika poštних storitev, 14,3 % navaja pomanjkanje informacij o alternativni, 14,0 % pa pogodbo z obstoječim ponudnikom poštних storitev.

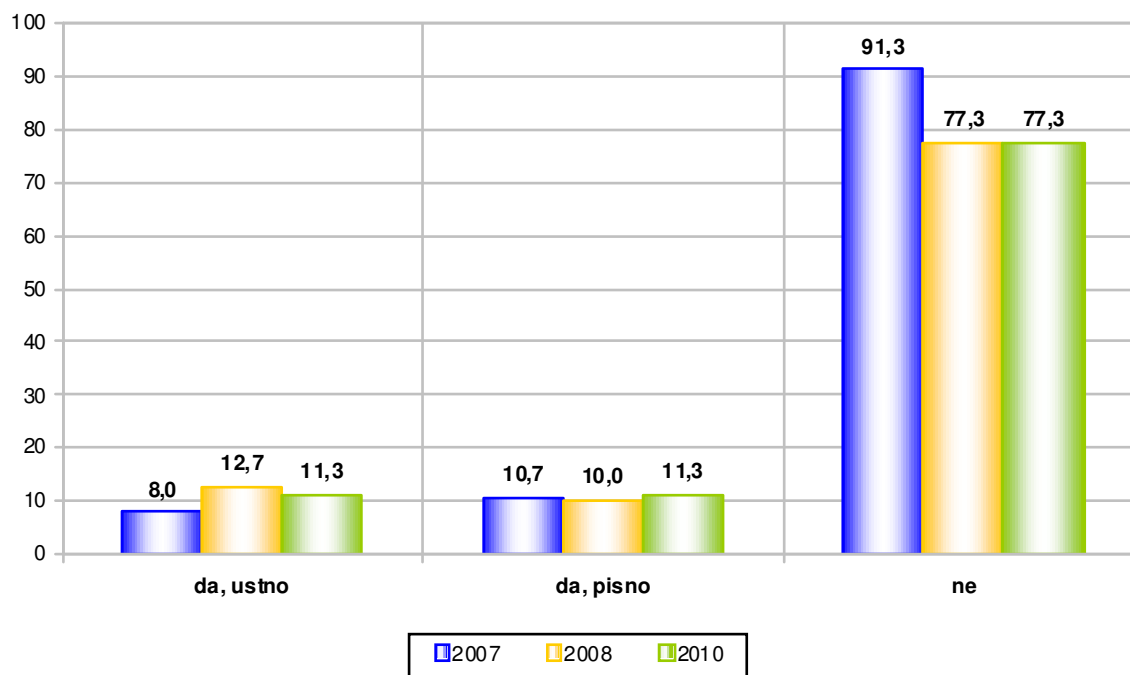
Kolikšna je pri vas zamenjava tradicionalnih poštnih storitev z uporabo interneta in elektronske pošte? (n = 300)



Povprečen delež zamenjave tradicionalnih poštnih storitev z uporabo interneta in elektronske pošte pri anketiranih podjetjih je 32 %.

Zamenjava tradicionalnih poštnih storitev z uporabo interneta in elektronske pošte je kar opazna. Tokrat se sicer 8,3 % podjetij (leta 2008 - 11,3 %, leta 2007 - 4,0 %) ne poslužuje interneta in elektronske pošte v te namene, dobra tretjina anketirancev (35,7 %, leta 2008 - 35,3 %, leta 2007 - 37 %) pa na ta način opravi med 20 % in 50 % storitev. Nad 50 % pa to opravi 17,3 % (leta 2008 18,7 %, leta 2007 - 14,3 %) anketiranih. Elektronske pošte se poslužuje največ anketirancev iz malih podjetij in podjetij s Primorske.

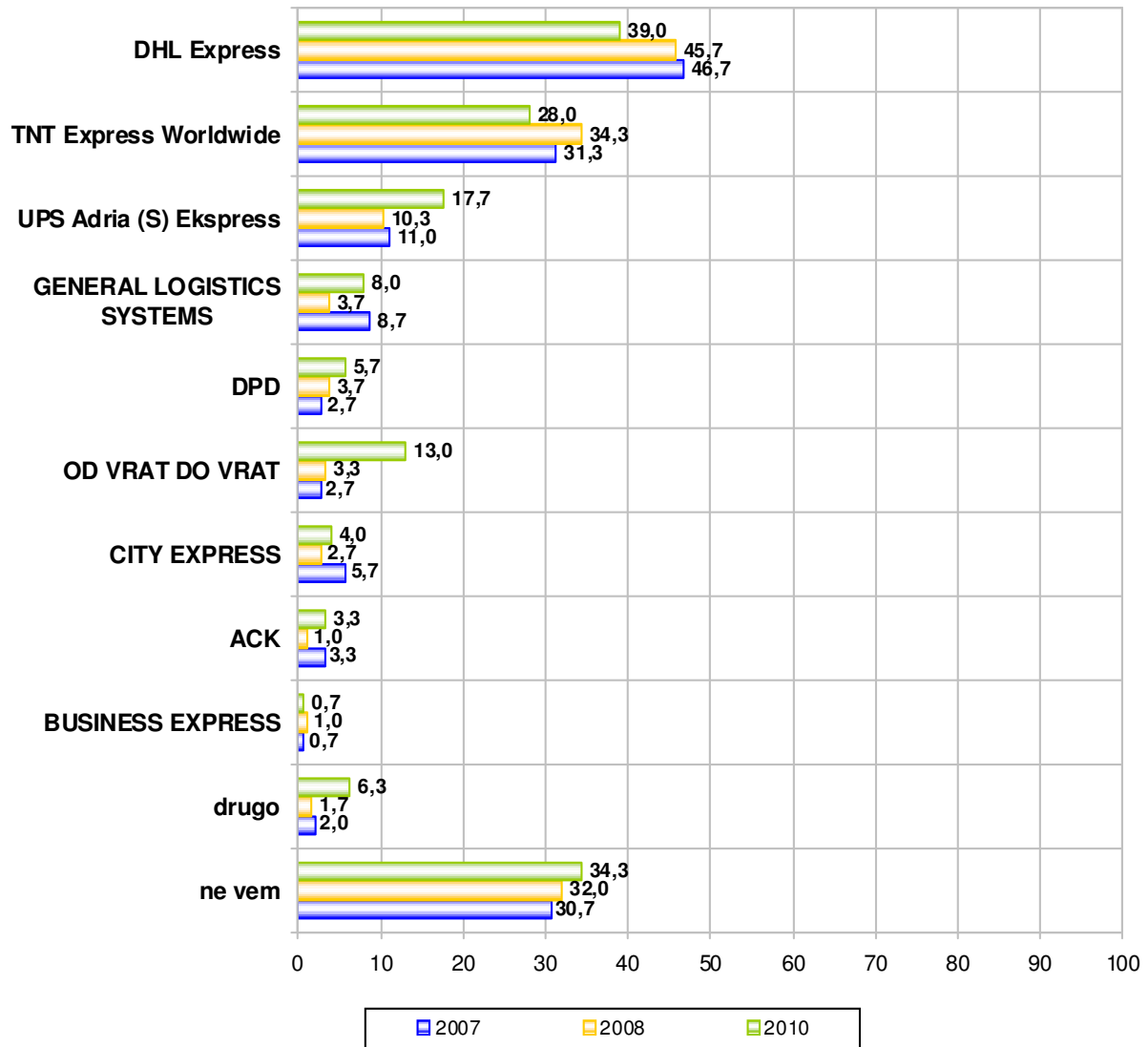
Ali ste že kdaj vložili kakšno pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo? (n = 300)



Pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo je ustno vložilo 11,3 % (leta 2008 – 12,7 %, leta 2007 pa 8,0 %) anketiranih, pisno pa 11,3 % (leta 2008 – 10,0 %, leta 2007 pa 10,7 %). Ustnih in pisni pritožb je bilo največ iz velikih podjetjih ter v podjetjih iz celjskega dela Štajerske.

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

(Več možnih odgovorov.)



* Pod drugo so anketiranci navedli: Fedex (9x), Intereuropa (4x), Global express (2x), Tornado, Aramex, Cargo express, Slovenske železnice.

Poštne storitve anketiranci uporabljajo tudi pri DHL International (39,0 %, leta 2008 - 45,7 %, leta 2007 - 46,7 %), TNT Express Worldwide (28,0 %, leta 2008 - 34,4 %, leta 2007 - 31,3 %) in UPS (17,7 %, leta 2008 - 10,3 %, leta 2007 - 11,0 %) ter pri vrsti drugih izvajalcev.