



APEK

Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije

Raziskava o zadovoljstvu uporabnikov s poštnimi storitvami

(splošna javnost)

Pripravila: Ninamedia d.o.o.

Naročnik: Agencija za pošto in elektronske
komunikacije Republike Slovenije

Ljubljana, julij 2007

KAZALO

1. POVZETEK	3
2. METODOLOGIJA IN VZOREC	5
3. PREDSTAVITEV REZULTATOV	8

1. POVZETEK

- Raziskava je pokazala, da dobra tretjina anketirancev oddaja poštne pošiljke preko poštних nabiralnikov redkeje kot enkrat mesečno, dobra petina to stori enkrat mesečno, dobra šestina pa dva do tri krat mesečno. Nekaj več kot desetina jih poštnega nabiralnika sploh ne uporablja.
- Dobra tretjina anketirancev obišče poštno enoto dva od trikrat mesečno, malenkost manj pa le enkrat mesečno.
- Skoraj tri četrtine anketirancev vedno obiskuje isto poštno enoto. Za skoraj dve tretjini anketirancev, ki vedno obiskujejo isto poštno enoto, je glavni razlog za takšno ravnanje lokacija.
- Več kot dve tretjini anketirancev pri obisku poštne enote najpogosteje opravi plačilni promet, sledijo tisti, ki oddajajo pisma in prejemajo priporočene ali vrednostne pošiljke.
- Povprečna ocena zadovoljstva s hitrostjo opravljanja storitev na poštних enotah je visoka (4,06), pri čemer so slabe štiri petine anketirancev zadovoljne ali zelo zadovoljne in le dobrih 5 % nezadovoljnih ali pa zelo nezadovoljnih.
- Dobra tretjina anketirancev mesečno odda 1 do 2 pisma, dobra petina pa 5 pisem in več. Dobra četrtina anketirancev mesečno prejme med 10 in 14 pisem, četrtina jih prejme od 5 do 9, petina pa 20 pisem in več.
- Več kot 40 % anketirancev sploh ne pošilja paketov, med ostalimi pa prevladujejo tisti, ki letno pošljejo 1 do 2 paketa. Dobra petina anketirancev ne prejema paketov, največ pa jih prejme 1 do 2 paketa letno in 3 do 4 pakete letno.
- Pravilno ceno pisma pozna le 5,9 % anketiranih. Cena 0,20 € za prenos navadnega pisma se dvema tretjinama anketirancev zdi ustrezna.
- Da bi moralo pismo nujno prispeti do naslovnika naslednji delovni dan kot je bilo oddano, meni dobra polovica anketirancev, petina jih meni, da bi lahko prispelo tudi naslednji delovni dan, dobra četrtina pa, da sploh ni nujno, da bi prispelo naslednji delovni dan.

- Slabi polovici anketirancev se zdi dostava poštnih pošiljk ob sobotah smiselna, skoraj dve tretjini anketirancev pa zatrjuje, da že imata dostavo poštnih pošiljk na dom tudi ob sobotah.
- Dobre štiri petine anketirancev je izjavilo, da se jim zdi čas prihoda pismonoše na njihov dom ustrezen. Obratovalni čas poštnih enot, ki jih obiskujejo, je primeren za več kot 85 % anketirancev.
- Povprečna ocena zadovoljstva z dostopnostjo informacij na poštnih enotah je visoka (4,13), nezadovoljnih in zelo nezadovoljnih je le 1,7 % anketiranih.
- Med dejavniki, ki so povezani s poštnimi enotami, je dvema tretjinama anketirancem najbolj pomembna lokacija poštne enote, sledita odnos uslužbencev do strank in delovni čas poštne enote.
- Prejemanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil na dom je vseč dobrim 15 % anketirancev, moti 40 %, ostalim je vseeno. Nalepko, s katero lahko prepovedo vročanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil, uporablja dobrih 12 % anketirancev.
- S pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami je seznanjena dobra petina anketirancev. Pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo je do sedaj ustno vložilo 6,4 % anketirancev, pisno pa 5 %.
- Storitve drugega izvajalca poštnih storitev, razen Pošte Slovenije, je do sedaj uporabilo 16,4 % anketirancev. Uporabili so jih praviloma v primeru potrebe po hitrem prenosu pošiljk (30,4 %), pri pošiljanju paketov (18,3 %) in ko je šlo za nujne zadeve (13,0 %). To so praviloma storili pri TNT Express Worldwide in DHL International.
- Nekaj manj kot polovica anketirancev ne bi zamenjala izvajalca poštnih storitev, med ostalimi pa je petina takšnih, ki bi to storili zaradi cene, desetina zaradi odnosa uslužbencev do strank in malenkost manj zaradi kakovosti ali dostopnosti.

2. METODOLOGIJA IN VZOREC

2.1. Raziskava je bila izvedena med 13. in 18. junijem 2007. Anketiranje je potekalo telefonsko, po metodi računalniško podprtega telefonskega anketiranja. Iz računalniškega seznama je bilo poklicanih 4213 naključno izbranih telefonskih naročnikov, 1230 v času anketiranja ni bilo dosegljivih, 1504 ni želelo sodelovati v anketi, 779 pa ni ustrezalo vzorčnim določilom. Anketiranih je bilo 700 oseb.

V raziskavi je bil uporabljen dvostopenjski naključni vzorec. Osnova vzorčenja je bil univerzalni telefonski imenik, iz katerega so bila naključno izbrana gospodinjstva (pri čemer smo upoštevali prostorsko razpršenost glede na slovenske statistične regije) in znotraj njih naključno izbrani anketiranci po metodi zadnjega rojstnega dne.

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 po sociodemografskih spremenljivkah:

Spol anketirancev:

	%
ženski	51,0
moški	49,0

Starost anketirancev:

	%
do 30 let	16,4
31 do 45 let	17,3
46 do 60 let	30,4
nad 60 let	34,9
ne želi povedati	1,0

Izobrazba anketirancev:

	%
OŠ ali manj	17,0
poklicna	11,7
srednja	46,7
višja/visoka	22,4
ne želi povedati	2,1

Zaposlitveni status anketirancev:

	%
zaposlen	39,3
nezaposlen	6,7
upokojen	44,9
dijak, študent	9,0
ne želi povedati	0,1

Mesečni neto dohodek anketirancev:

	%
do 400 €	20,7
nad 400 € do 800 €	36,0
nad 800 € do 1.200 €	15,6
nad 1.200 €	8,1
brez dohodka	8,0
ne želi povedati	11,6

Tip naselja:

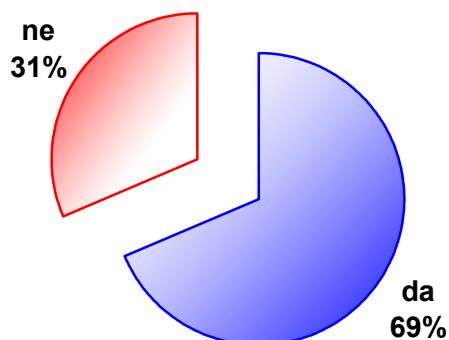
	%
podeželje	46,3
primestje	17,0
mesto	23,3
veliko mesto (LJ in MB)	13,4

Regija (telefonska regija):

	%
Ljubljanska	25,9
Zg. Štajerska	27,1
Sp. Štajerska	14,7
Gorenjska	9,0
Primorska	13,1
Dolenjska	10,1

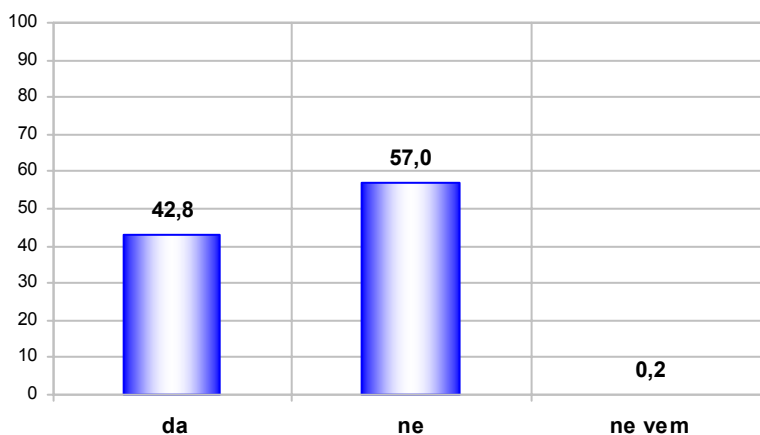
2.3. Anketirancem sta bili zastavljeni tudi dve vprašanji glede interneta. Dobri dve tretjini anketirancev ima dostop do interneta, med njimi jih slabih 43 % zaradi uporabe elektronske pošte manj uporablja klasične poštno storitve.

Ali imate dostop do interneta? (n = 700)



Odgovarjajo tisti, ki imajo dostop do interneta.

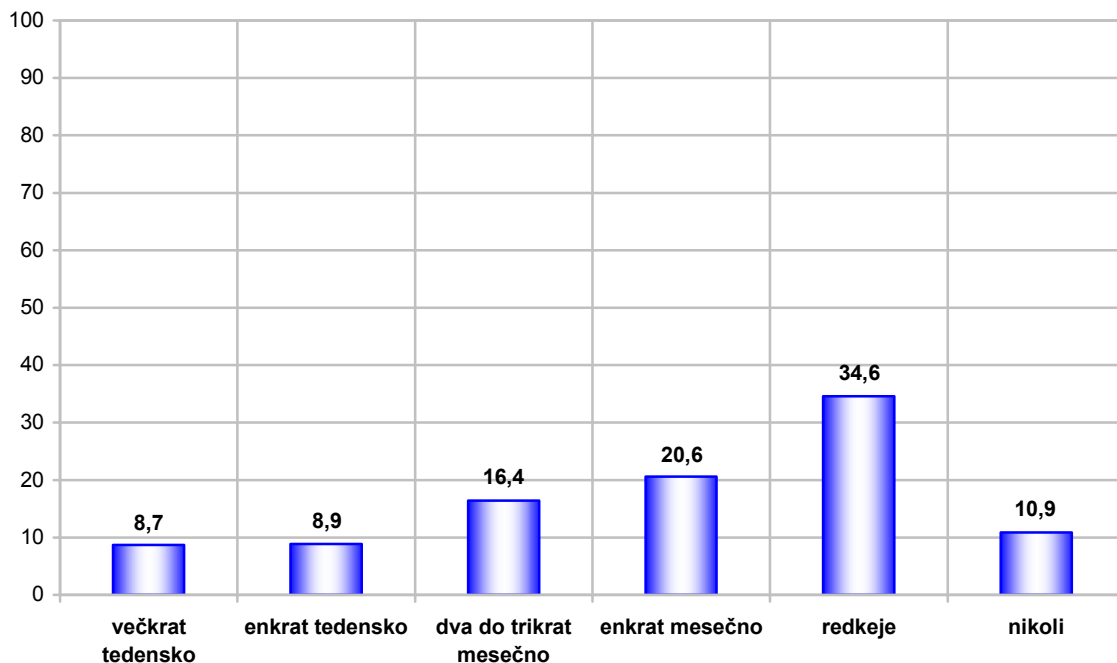
Ali zaradi elektronske pošte manj uporabljate klasične poštno storitve? (n = 481)



3. PREDSTAVITEV REZULTATOV

V nadaljevanju so predstavljeni rezultati statistične analize podatkov iz ankete. Rezultati so predstavljeni z grafično upodobitvijo frekvenčnih porazdelitev po posameznih vprašanjih ter povezanostjo posameznih vprašanj po sociodemografskih značilnostih anketirancev in gospodinjstev.

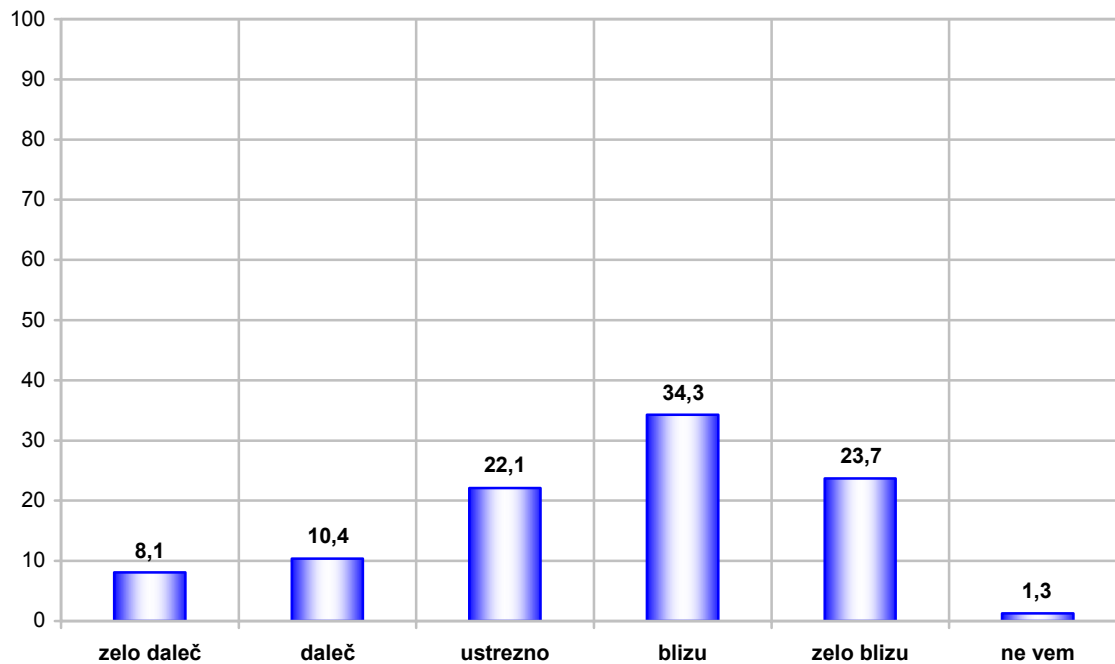
Kako pogosto oddajate poštna pošiljke preko poštnih nabiralnikov? (n = 700)



Dobra tretjina anketirancev (34,6 %) oddaja poštna pošiljke preko poštnih nabiralnikov redkeje kot enkrat mesečno, dobra petina (20,6 %) to stori enkrat mesečno, dobra šestina (16,4 %) jih oddaja dva do tri krat mesečno, nekaj več kot desetina (10,9 %) pa poštnih nabiralnikov sploh ne uporablja. Anketiranci, ki oddajajo poštna pošiljke preko poštnih nabiralnikov tedensko je 8,9 %, večkrat tedensko pa to počne 8,7 % anketiranih. Tistih, ki nikoli ne oddajo poštna pošiljke preko nabiralnikov je največ med starejšimi, nižje izobraženimi, nezaposlenimi, upokojenci, anketiranci z najnižjimi prihodki, tistimi, ki nimajo dostopa do interneta, prebivalci podeželja in Štajerci. Najpogosteje poštna pošiljke preko poštnih nabiralnikov pošiljajo anketiranci v starostni skupini od 31 do 45 let, najvišje izobraženi, zaposleni, anketiranci z najvišjimi prihodki, prebivalci primestja in celjskega dela Štajerske.

Kako bi ocenili oddaljenost vašega najbližjega poštnega nabiralnika od vašega doma?

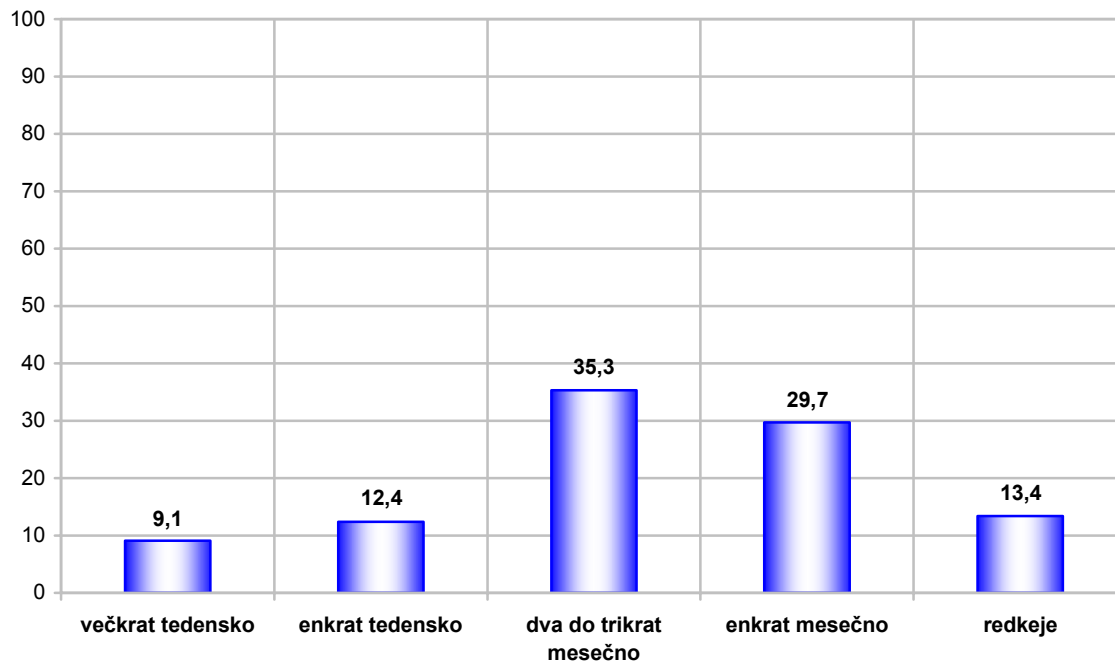
(n = 700)



Povprečna ocena je 3,56.

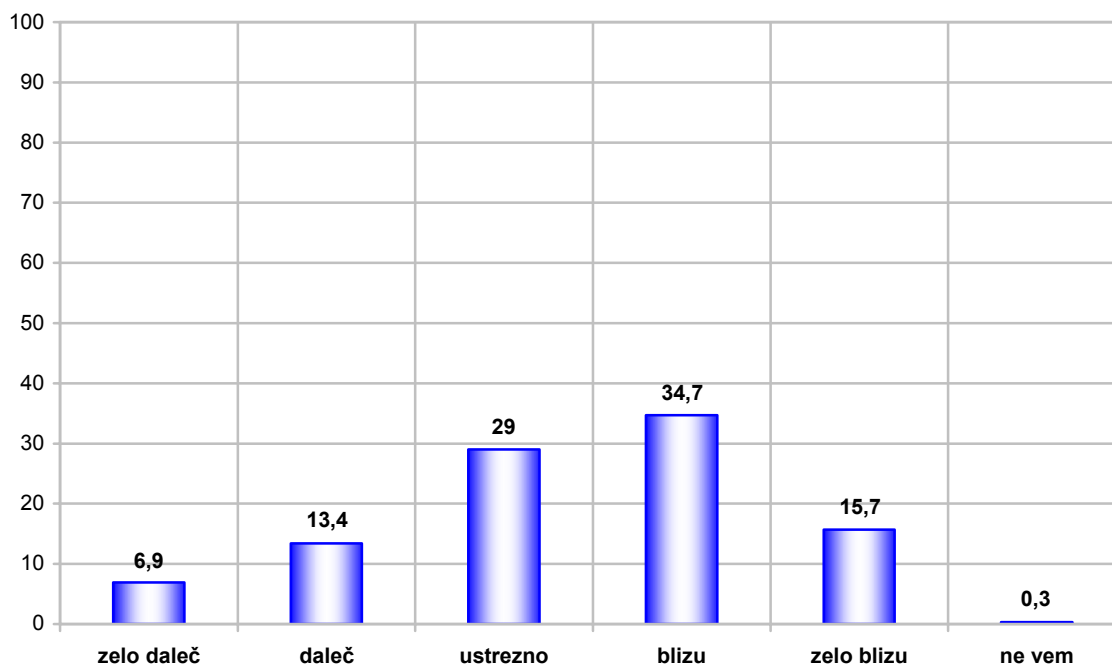
Slaba petina anketirancev (18,5 %) je dejala, da je poštni nabiralnik zelo daleč ali daleč od njihovega doma, ostali so razdaljo ocenili kot ustrezno (blizu oziroma zelo blizu). Razdalja je neustrezna nadpovprečnemu številu žensk, starejših anketirancev, najnižje izobraženih, nezaposlenih, anketirancev z najnižjimi prihodki, tistim, ki nimajo dostopa do interneta, prebivalcem podeželja in Dolenjske.

Kako pogosto obiščete poštno enoto? (n = 700)



Največ anketirancev (35,3 %) poštno enoto obišče dva od trikrat mesečno, sledijo tisti, ki jo obiščejo enkrat mesečno (29,7 %), redkeje kot enkrat mesečno jo obišče 13,4 % anketirancev, 12,4 % to stori enkrat tedensko in 9,1 % večkrat tedensko. Redkih obiskovalcev je največ med najmlajšimi in najstarejšimi, poklicno izobraženimi, dijaki in študenti ter upokojenci, anketiranci brez dohodka, imetniki dostopa do interneta, prebivalci primestja in anketirancev iz osrednje Slovenije in celjskega dela Štajerske. Najbolj pogosti obiskovalci poštne enote so srednješolsko izobraženi, tisti s prihodkom v kategoriji med 800 in 1200 €, prebivalci podeželja ter Primorske.

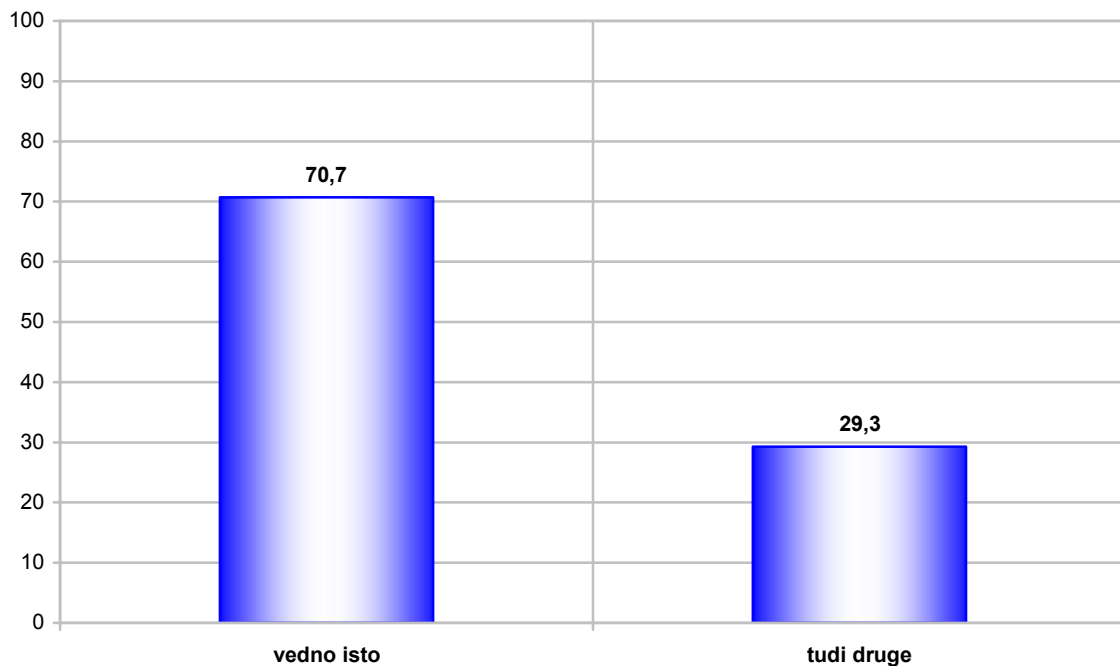
Kako bi ocenili oddaljenost vaše najbližje poštne enote od vašega doma? (n = 700)



Povprečna ocena je 3,39.

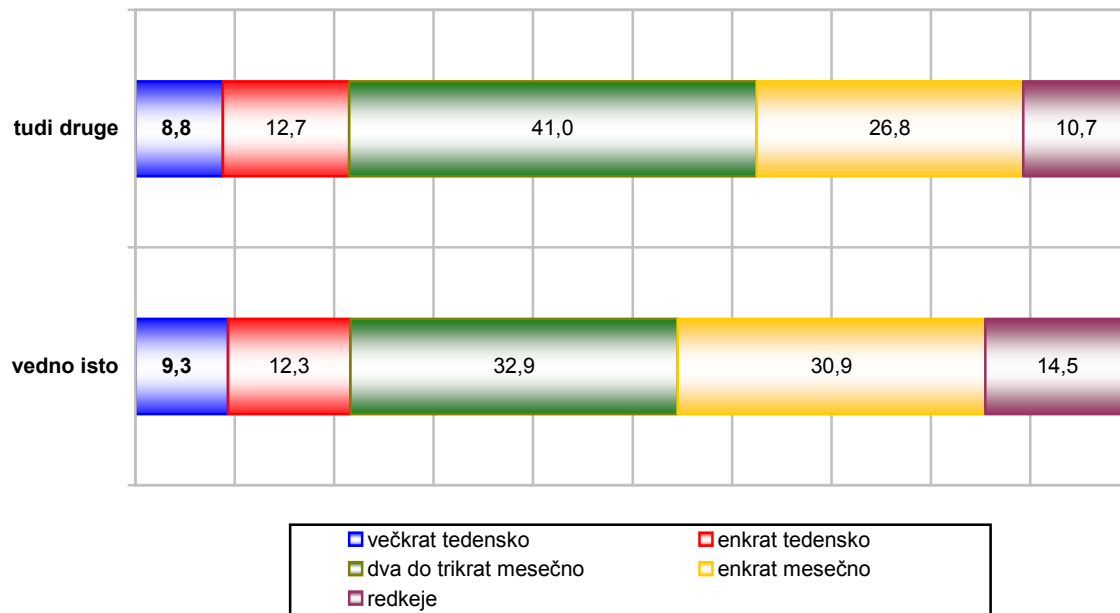
Za največ anketirancev (34,7 %) je najbližja poštna enota blizu, zelo daleč ali daleč pa je petini anketirancev (20,3 %). Slednjih je največ med najstarejšimi, manj izobraženimi, nezaposlenimi, anketiranci z najnižjimi prihodki, tistimi, ki nimajo dostopa do interneta, prebivalci podeželja in Dolenjske.

Ali obiskujete vedno eno in isto poštno enoto ali več različnih poštne enot? (n = 700)

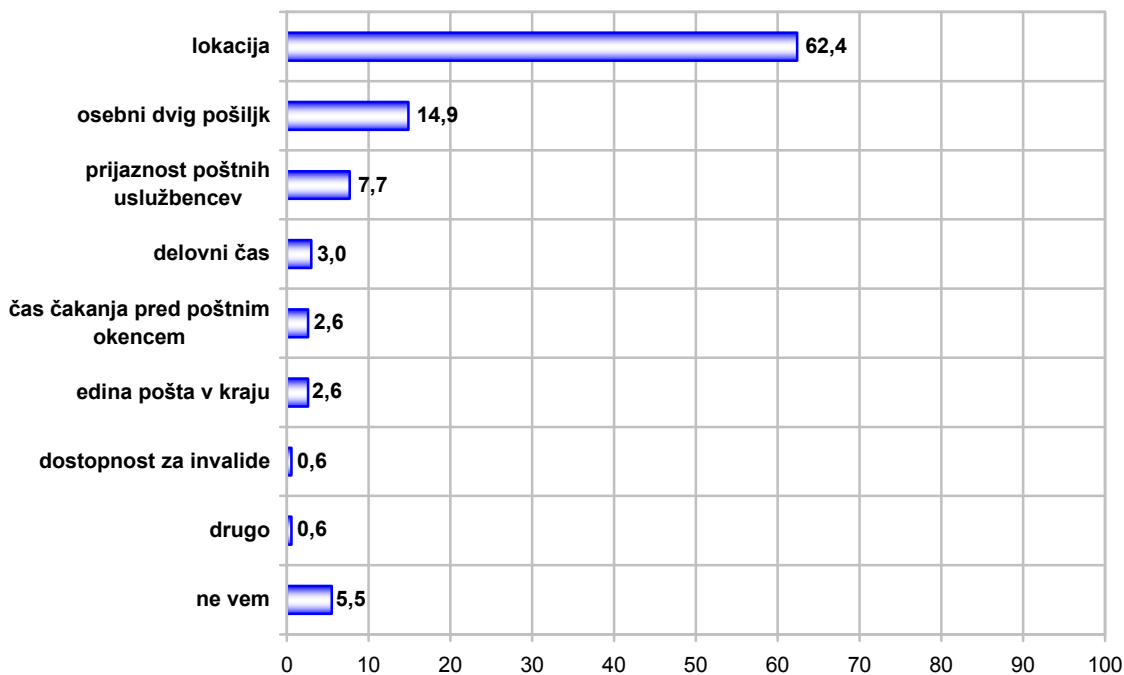


Skoraj tri četrtine anketirancev (70,7 %) vedno obiskuje isto poštno enoto, največ takšnih pa je med ženskami, najstarejšimi, poklicno izobraženimi, upokojenci, anketiranci v dohodkovni skupini med 400 in 800 €, tistimi, ki nimajo dostopa do interneta, prebivalci mest in prebivalci celjskega dela Štajerske.

Pogostost obiska glede na poštno enoto:



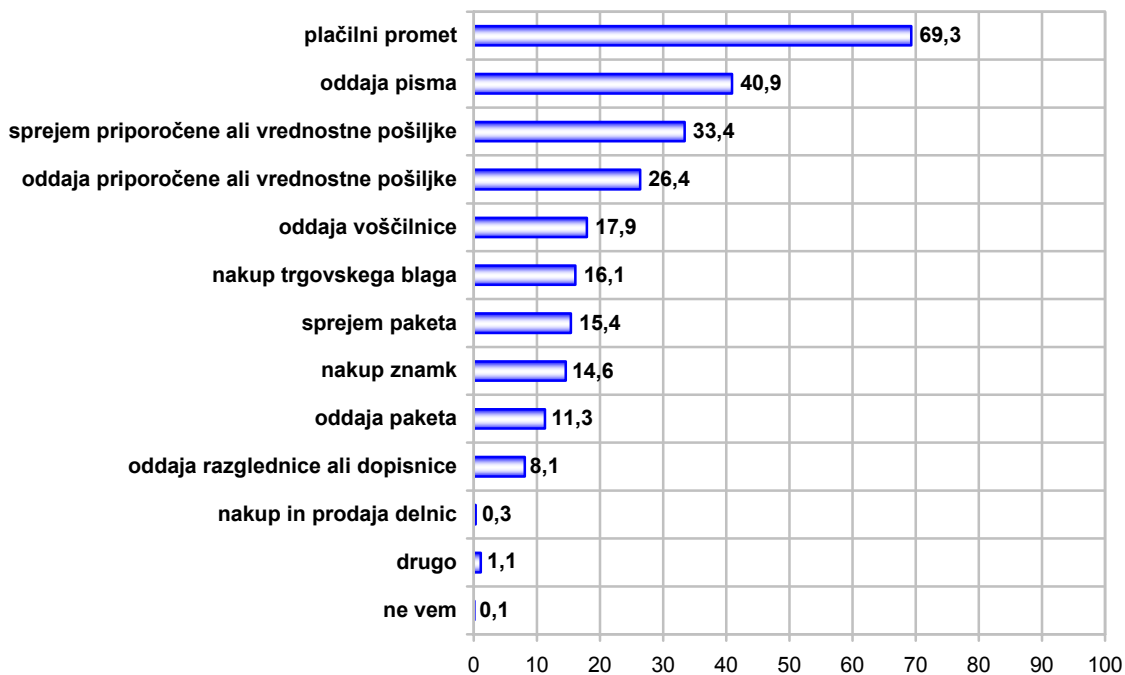
Kaj je vaš najpomembnejši razlog obiska izbrane poštne enote? (n = 495)



Med anketiranci, ki vedno obiskujejo isto poštno enoto, je glavni razlog za takšno ravnanje lokacija (62,4 %), sledita osebni dvig pošiljk (14,9 %) ter prijaznost poštних uslužbencev (7,7 %). Anketiranci so v manjših deležih navedli še nekaj dejavnikov. Prijaznost poštних uslužbencev je najpomembnejši razlog obiska izbrane poštne enote za največ žensk, najstarejših, nižje izobraženih, nezaposlenih, anketirancev z najnižjimi prihodki, prebivalcev primestja in mariborskega dela Štajerske.

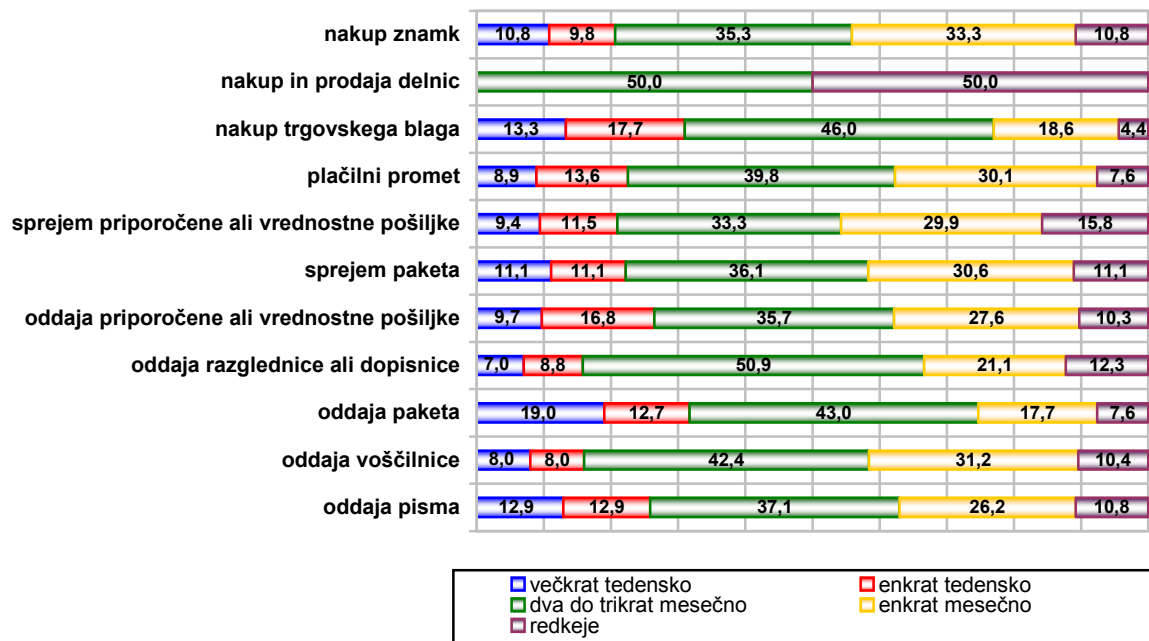
Katere storitve običajno opravite ob obisku poštne enote? (n = 700)

(Več možnih odgovorov.)

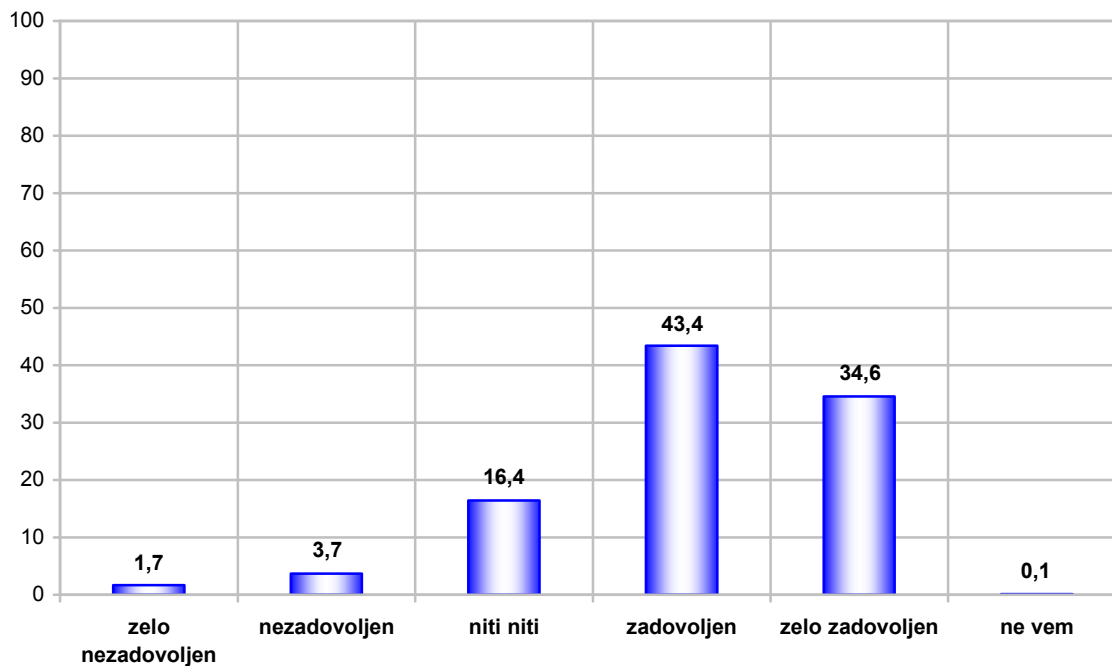


Anketiranci pri obisku poštne enote najpogosteje opravijo plačilni promet (69,3 %), sledijo oddaja pisem (40,9 %), sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke (33,4 %), oddaja priporočene ali vrednostne pošiljke (26,4 %), oddaja voščilnic (17,9 %) in nekatere druge storitve. Plačilni promet na poštni enoti opravlja največ najstarejših, nižje izobraženih, upokojujencev, anketirancev z najnižjimi prihodki, tisti, ki nimajo dostopa do interneta, prebivalci podeželja ter mariborskega dela Štajerske.

Pogostost obiska poštne enote glede na opravljeno storitev:

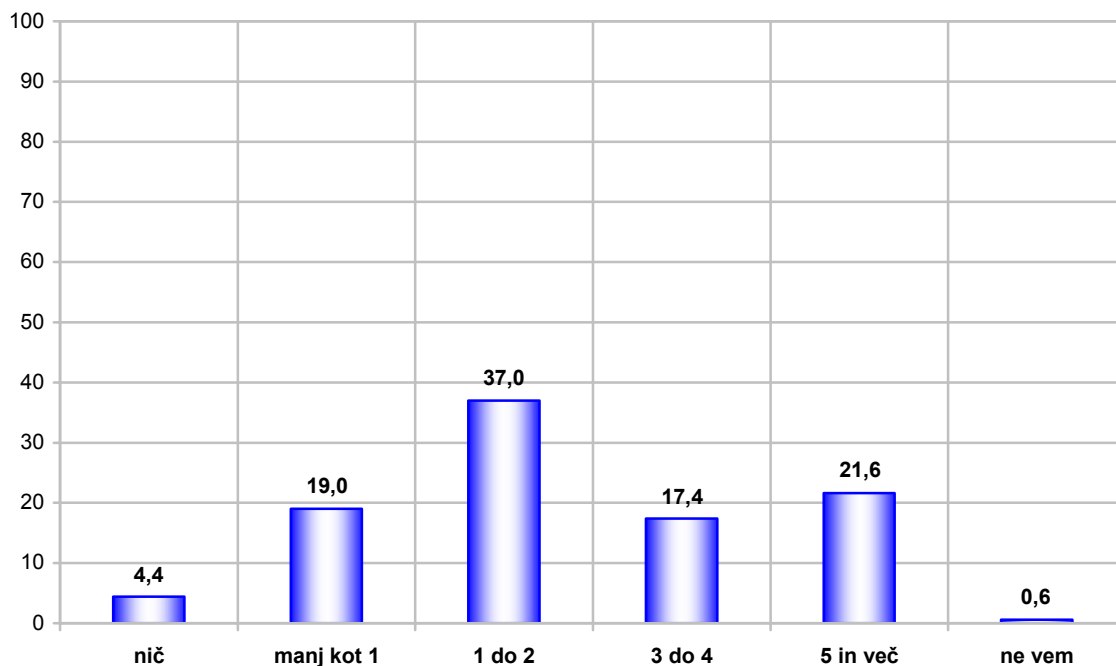


Na petstopenjski lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni zelo nezadovoljen, 5 pa zelo zadovoljen, ocenite vaše zadovoljstvo s hitrostjo opravljanja storitev na poštne enotah? (n = 700)



Povprečna ocena zadovoljstva s hitrostjo opravljanja storitev na poštne enotah je 4,06, pri čemer je 78 % anketirancev zadovoljnih ali zelo zadovoljnih in 5,4 % nezadovoljnih ali pa zelo nezadovoljnih. Najbolj zadovoljne so ženske, najstarejši anketiranci, nižje izobraženi, upokojeanci, anketiranci z nižjim prihodkom, tisti, ki nimajo dostopa do interneta, prebivalci primestja in mariborskega dela Štajerske.

Koliko pisem v povprečju oddate mesečno? (n = 700)



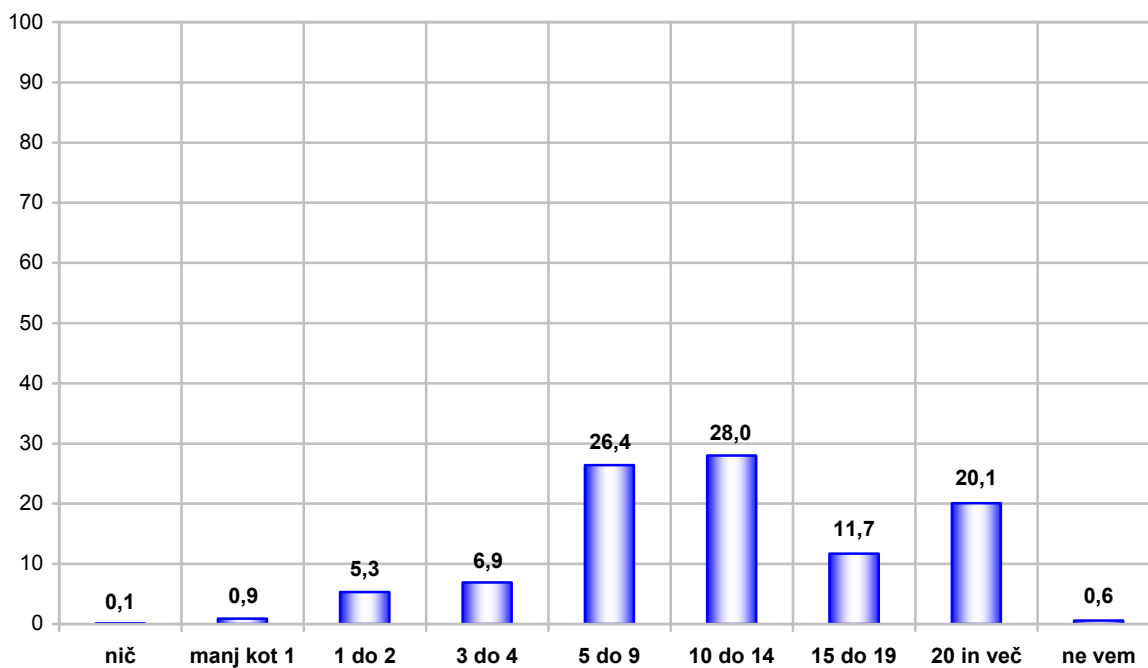
Največ anketirancev (37,0 %) mesečno odda 1 do 2 pisma, sledijo tisti, ki oddajo 5 pisem in več (21,6 %), anketiranci, ki oddajo manj kot eno pismo mesečno (19,0 %) ter anketiranci, ki oddajo 3 do 4 pisma mesečno (17,4 %). Največ pisem v povprečju mesečno oddajo ženske, najmlajši anketiranci, najvišje izobraženi, zaposleni, anketiranci z najvišjimi prihodki, tisti, ki nimajo dostopa do interneta, prebivalci primestja ter Gorenjci.

Število oddanih pisem glede na dostop do interneta:

	nič	manj kot 1	1 do 2	3 do 4	5 in več	ne vem
Dostop do interneta	3,3	17,0	37,2	17,5	24,7	0,2
Brez dostopa do interneta	6,8	23,3	36,5	17,4	14,6	1,4

Od enega do dveh pisem odda največ anketiranih, tako tistih z dostopom do interneta (37,2 %) kot tudi tistih brez dostopa do interneta (36,5 %). Največje razlike se pokažejo pri manj kot enem oddanem pismu in petih in več. V prvem primeru več pisem oddajo tisti anketirani, ki nimajo dostopa do interneta, v drugem primeru pa je rezultat obrnjen.

Koliko pisem v povprečju prejmete mesečno? (n = 700)



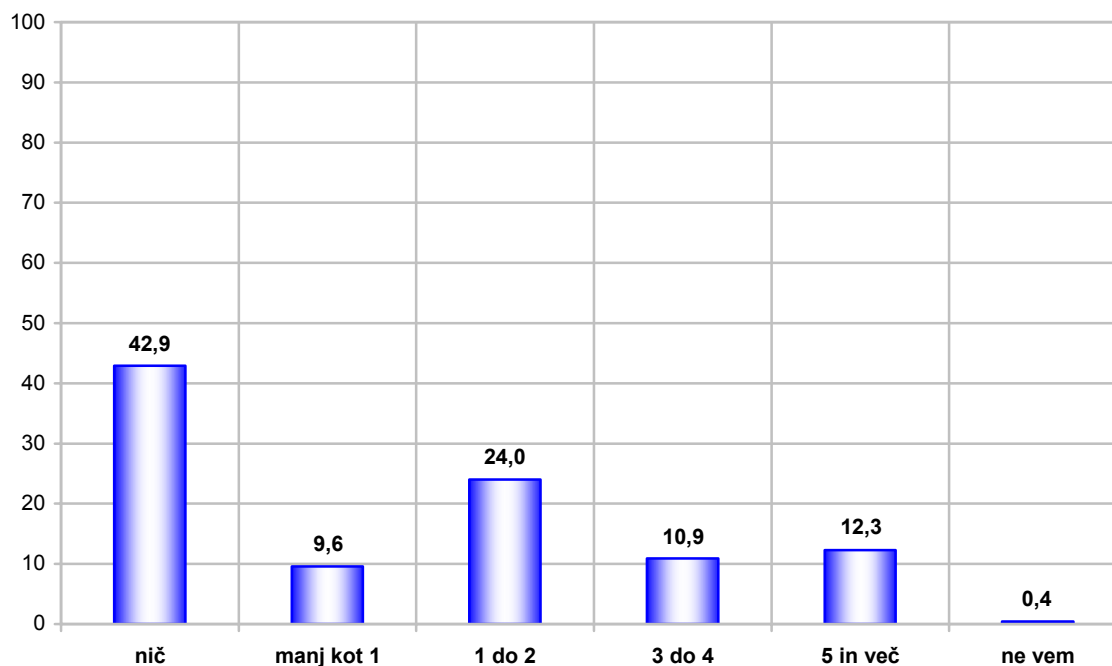
Največji delež anketirancev (28,0 %) mesečno prejme med 10 in 14 pisem, sledijo tisti, ki jih prejmejo od 5 do 9 (26,4 %) ter anketiranci, ki prejmejo 20 pisem in več (20,1 %). Manj kot 5 pisem prejme slabih 14 % anketiranih. Največ pisem prejmejo moški, pripadniki srednje generacije, najvišje izobraženi, zaposleni, anketiranci z najvišjimi prihodki, tisti, ki imajo dostop do interneta, prebivalci velikih mest ter Gorenjci.

Število prejetih pisem glede na dostop do interneta:

	nič	manj kot 1	1 do 2	3 do 4	5 do 9	10 do 14	15 do 19	več kot 20	ne vem
Dostop do interneta		0,8	4,8	7,1	23,5	26,4	11,9	25,6	
Brez dostopa do interneta	0,5	0,9	6,4	6,4	32,9	31,5	11,4	8,2	1,8

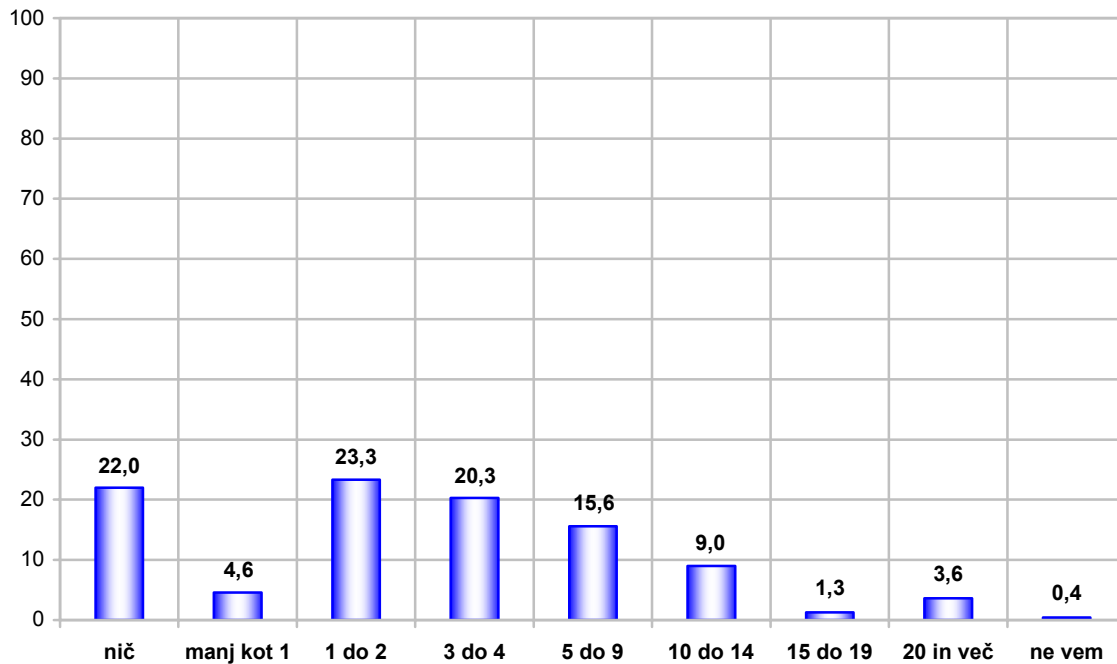
Največja razlika pri številu prejetih pisem glede na dostop do interneta se pokaže pri prejetju več kot 20 pisem, kjer je delež anketiranih z dostopom do interneta 25,6 %, pri tistih brez dostopa pa le 8,2 %.

Koliko paketov v povprečju oddate letno? (n = 700)



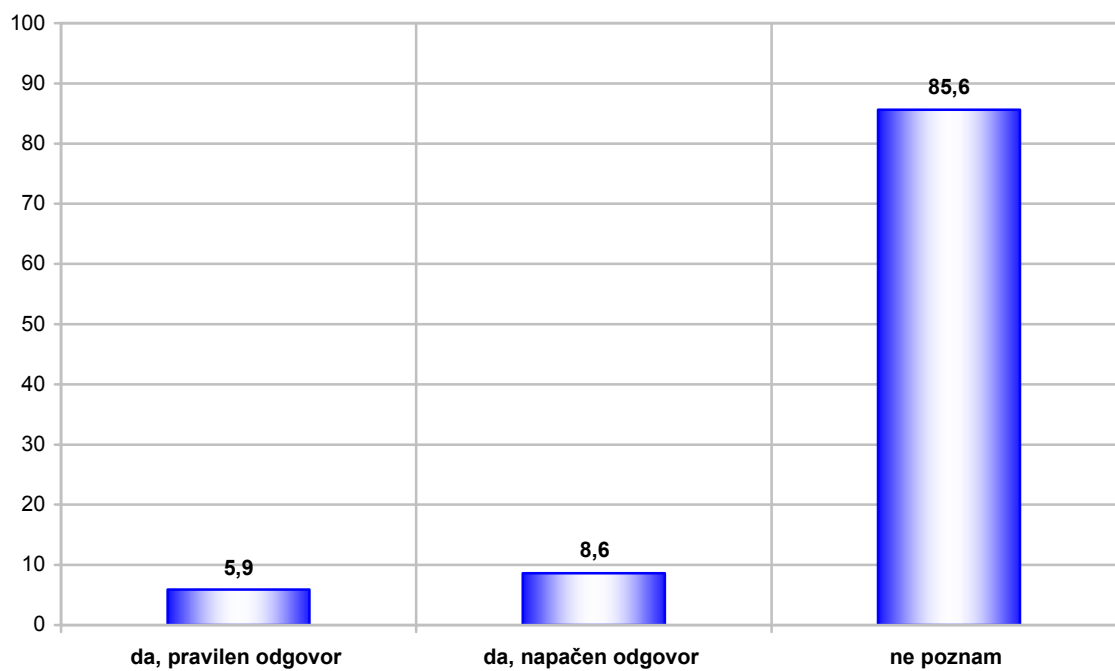
Več kot 40 % anketirancev sploh ne pošilja paketov, med ostalimi pa prevladujejo tisti, ki letno pošljejo 1 do 2 paketa (24,0 %). 5 in več paketov pošilja 12,3 % anketiranih, 3 do 4 pakete 10,9 %, manj kot en paket pa 9,6 % anketiranih. Anketirancev, ki ne pošiljajo paketov, je največ med najstarejšimi, osnovnošolsko izobraženimi, upokojenci, anketiranci z najnižjimi prihodki, tistimi, ki nimajo dostopa do interneta in prebivalci podeželja.

Koliko paketov v povprečju prejmete letno, osebno vi? (n = 700)



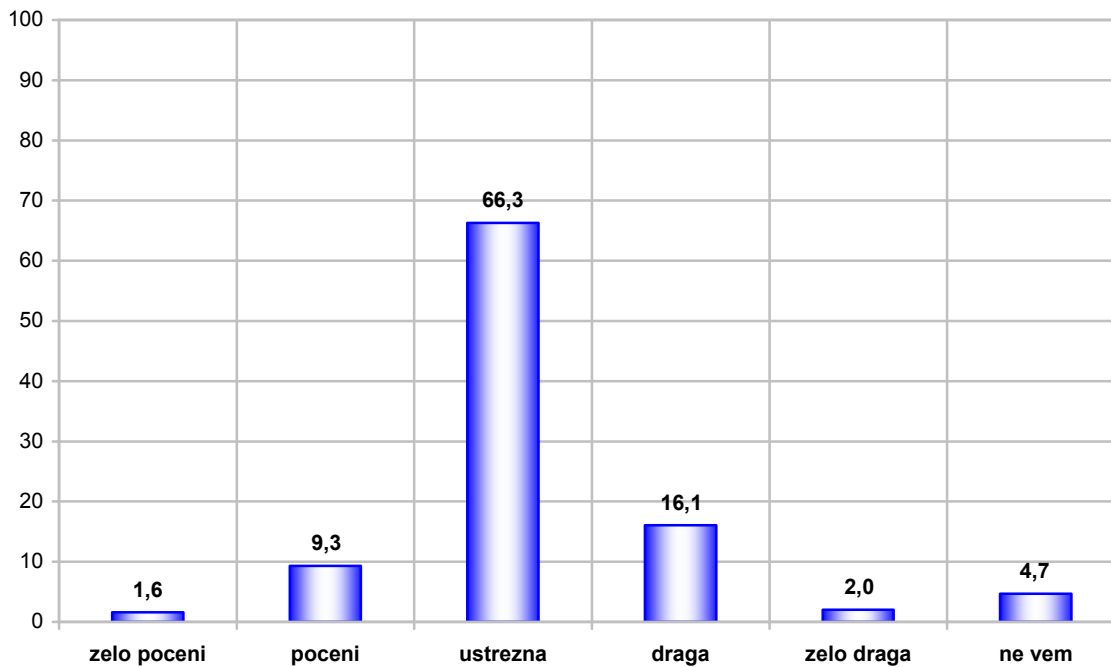
Dobra petina anketirancev (22,0 %) ne prejema paketov, največ pa jih prejme 1 do 2 paketa letno (23,3 %) in 3 do 4 paketa letno (20,3 %). Slaba desetina anketirancev prejme letno 10 do 14 paketov. Med tistimi, ki ne prejemaajo paketov, je največ najstarejših, osnovnošolsko izobraženih, upokoencev, anketirancev z najnižjimi prihodki, tistih, ki nimajo dostopa do interneta ter prebivalcev podeželja.

Ali poznate ceno prenosa navadnega pisma (znamka A)? (n = 700)



Ceno pisma pozna le 5,9 % anketiranih, ostali je ne poznajo, ali pa so navedli napačno ceno. Med poznavalci je največ najmlajših, najbolj izobraženih in prebivalcev velikih mest.

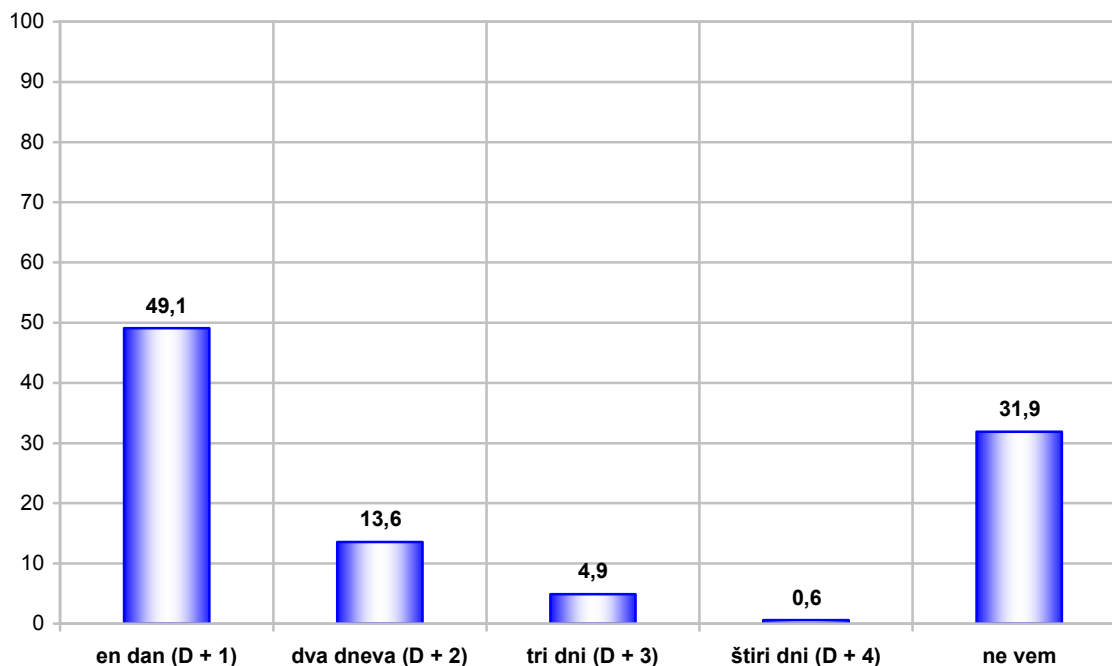
Kakšna se vam zdi cena 0,20 EUR za prenos navadnega pisma – znamka A? (n = 700)



Povprečna ocena je 3,08.

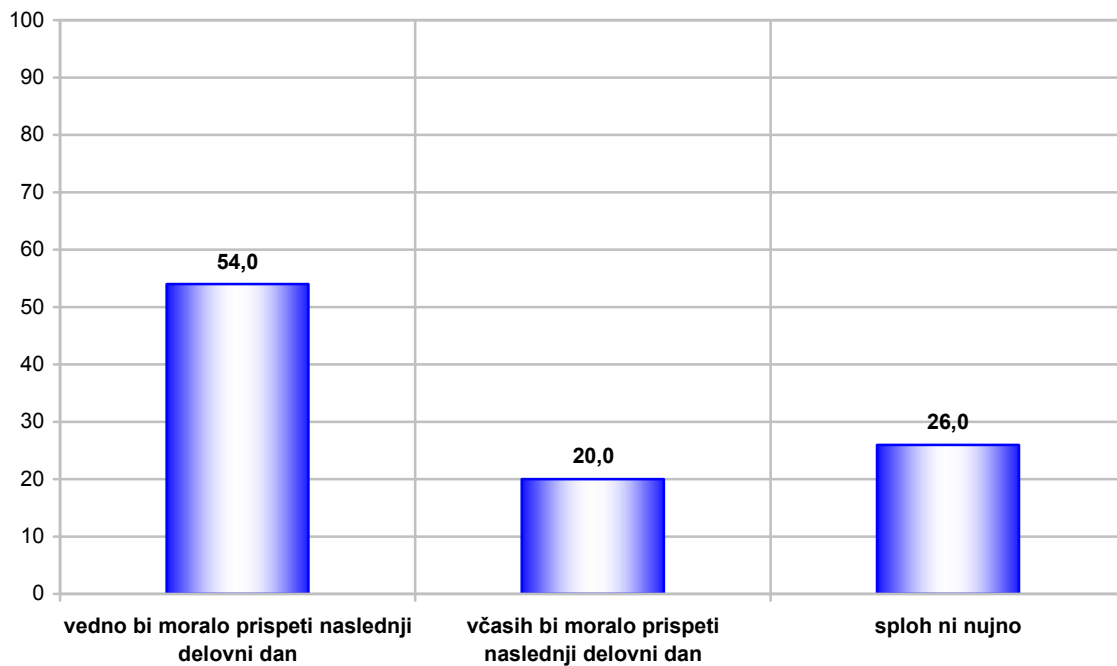
Cena 0,20 € za prenos navadnega pisma se večini anketirancev (66,3 %) zdi ustrezna. Drago ali predrago je za slabo petino (18,1 %), dobra desetina (10,9 %) pa je mnenja, da je poceni ali prepoceni. Da je cena previsoka, meni največ najstarejših, manj izobraženih, upokojencev, anketirancev z najnižjimi prihodki ter prebivalcev podeželja.

Ali veste, kakšen je predpisan čas prenosa navadnega pisma? (n = 700)



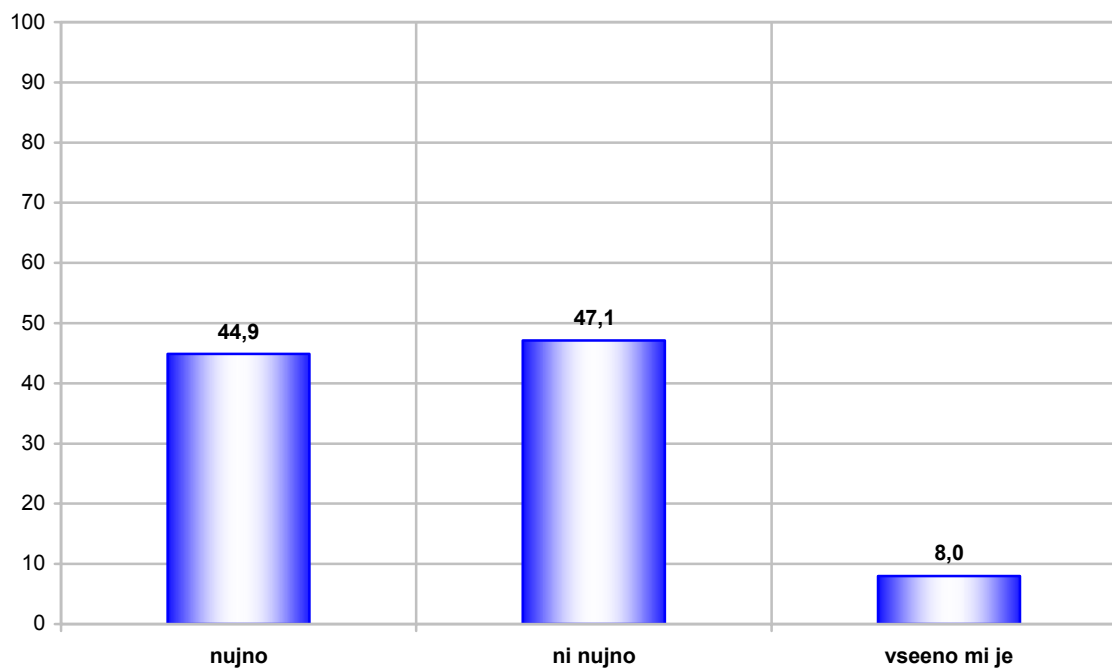
Skoraj polovica anketirancev (49,1 %) je odgovorila, da je predpisan čas prenosa navadnega pisma en dan, slaba tretjina (31,9 %) ni vedela odgovora, dobra desetina meni, da je predpisan čas dva dneva, 4,9 % pa meni, da je predpisan čas prenosa tri dni. Da je predpisan čas prenosa pisma en dan je odgovorilo največ žensk, najstarejših, najbolj izobraženih, upokojencev, anketirancev z najvišjimi prihodki, prebivalcev primestja ter Primorcev.

Ali se vam zdi nujno, da bi moralo pismo prispeti do naslovnika naslednji delovni dan, kot je bilo oddano? (n = 700)



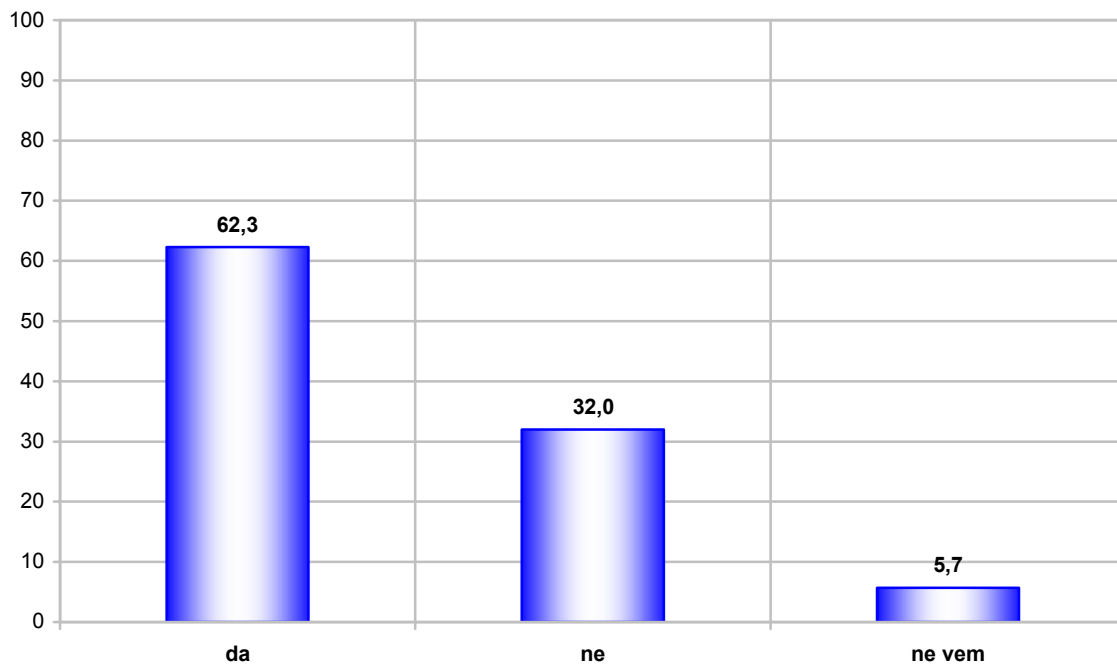
Da bi moralo pismo vedno prispeti do naslovnika naslednji delovni dan, kot je bilo oddano, meni 54 % anketirancev, petina jih meni, da bi včasih moralo prispelo naslednji delovni dan, dobra četrtina pa, da sploh ni nujno, da bi prispelo naslednji dan. Prvih je največ med ženskami, najmlajšimi, najvišje izobraženimi, dijaki in študenti, anketiranci z najvišjimi prihodki, tistimi, ki imajo dostop do interneta, prebivalci mesta in Primorci.

Ali se vam zdi smiselna dostava poštnih pošilk na dom ob sobotah? (n = 700)



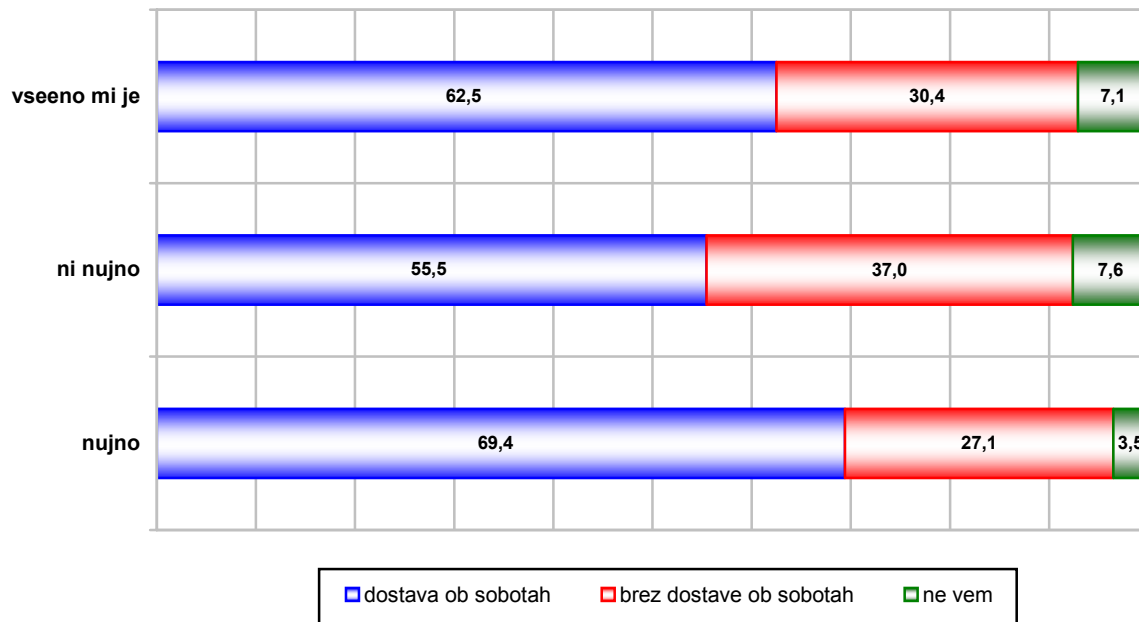
Skoraj polovici anketirancev se zdi dostava poštnih pošilk ob sobotah smiselna, 47,1 % je mnenja, da to ni nujno, 8 % pa je vseeno. Dostavo poštnih pošilk ob sobotah si želi nekoliko več žensk, najmlajših, najvišje izobraženih, dijakov in študentov, anketirancev z najvišjimi prihodki, tistih, ki imajo dostop do interneta, prebivalcev mest in Primorcev.

Ali imate dostavo poštних pošiljk na dom ob sobotah? (n = 700)

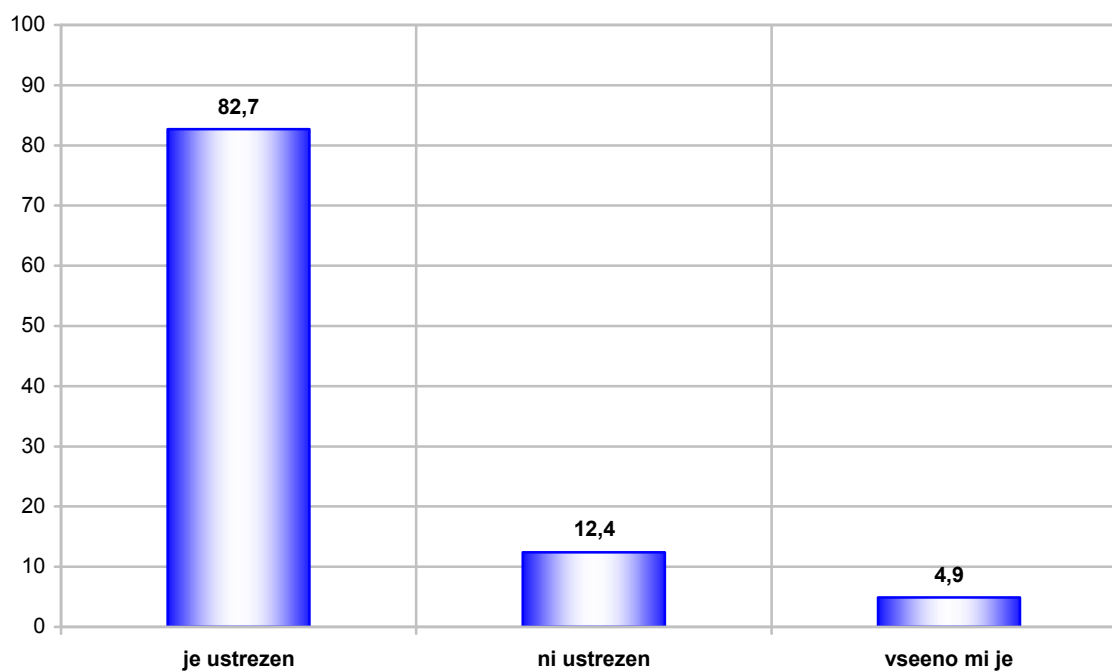


Skoraj dve tretjini anketirancev (62,3 %) zatrjuje, da ima dostavo poštних pošiljk na dom tudi ob sobotah, slaba tretjina pa je izjavila, da je nimajo. Slednjih je največ med manj izobraženimi, anketiranci z najnižjimi prihodki, prebivalci podeželja in Štajerci.

Smiselnost dostave ob sobotah glede na dejansko dostavo ob sobotah:

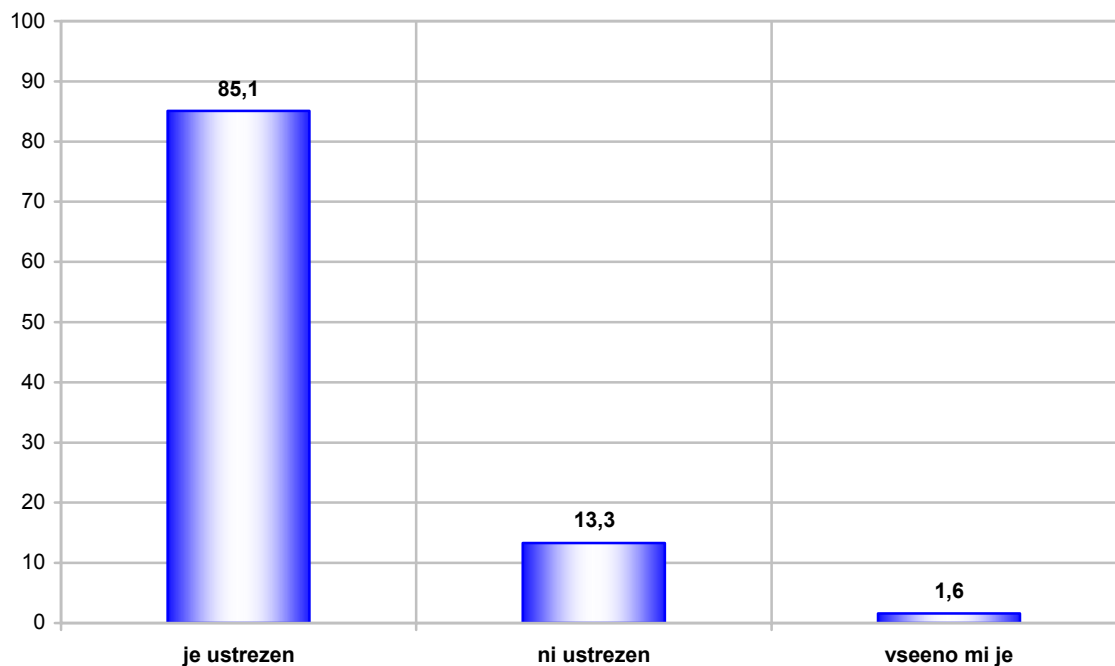


Ali se vam zdi čas prihoda pismonoše na vaš dom ustrezen? (n = 700)



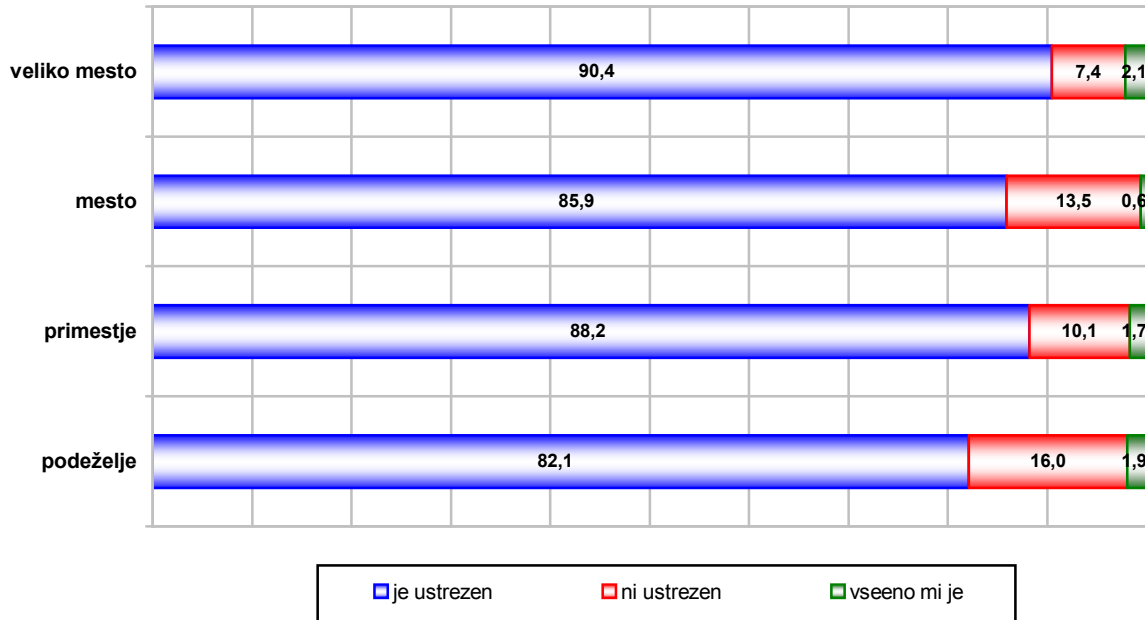
Dobre štiri petine anketirancev je izjavilo, da se jim zdi čas prihoda pismonoše na njihov dom ustrezen, dobra desetina pa meni nasprotno. Nekoliko več nezadovoljnih s časom prihoda pismonoše na njihov dom je med najmlajšimi, višje izobraženimi, dijaki in študenti, anketiranci z najvišjimi prihodki in tistimi, ki imajo dostop do interneta, med prebivalci podeželja ter Gorenjci in Primorci.

Ali se vam zdi obratovalni čas poštne enote, ki jih obiskujete, ustrezen? (n = 700)



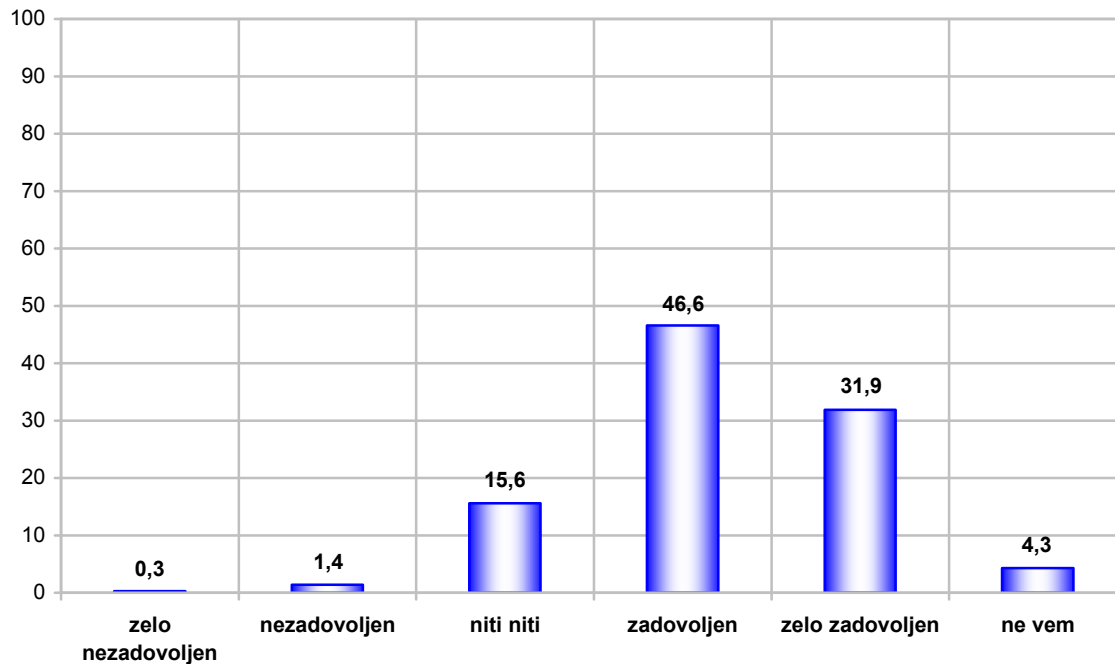
Obratovalni čas poštne enote, ki jih obiskujejo, je primeren za 85,1 % anketirancev. Med tistimi, ki jim obratovalni čas poštne enote ne ustreza (13,3 %), je največ najmlajših, višje izobraženih, nezaposlenih, anketirancev z najvišjimi prihodki, tistih, ki imajo dostop do interneta, prebivalcev podeželja ter Dolenjcev.

Ustreznost obratovalnega časa poštne enote glede na tip naselja



Največji delež anketiranih (16 %), ki se jim obratovalni čas poštne enote ne zdi ustrezen, prebiva na podeželju, najmanjši (7,4 %) pa v velikih mestih. Delež anketiranih, ki prebiva v mestih in primestju in se jim zdi obratovalni čas poštne enote neustrezen, je približno enak.

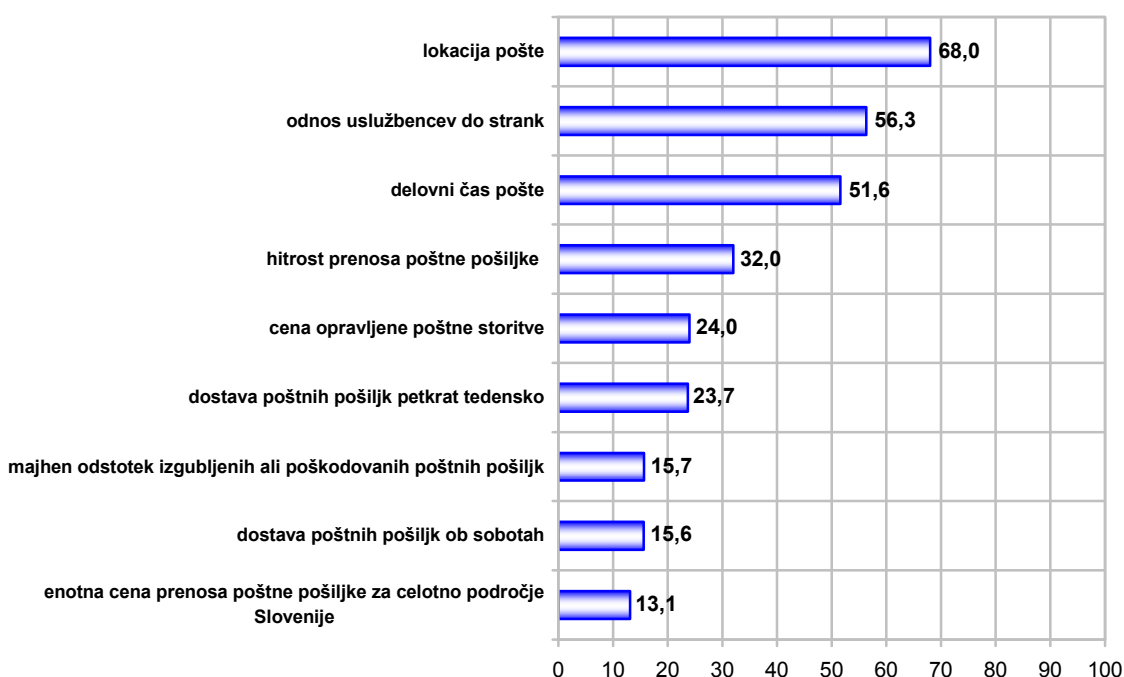
Na petstopenjski lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni zelo nezadovoljen, 5 pa zelo zadovoljen, ocenite vaše zadovoljstvo z dostopnostjo potrebnih informacij na poštih enotah? (n = 700)



Povprečna ocena zadovoljstva z dostopnostjo informacij na poštih enotah je 4,13. Oceno zadovoljen ali zelo zadovoljen je izbralo 78,5 % anketirancev, oceno nezadovoljen ali zelo nezadovoljen pa 1,7 %. Z dostopnostjo informacij na poštih enotah so najbolj zadovoljne ženske, najstarejši anketiranci, nižje izobraženi, upokojenci, anketiranci z nižjimi prihodki, tisti, ki nimajo dostopa do interneta ter Dolenjci.

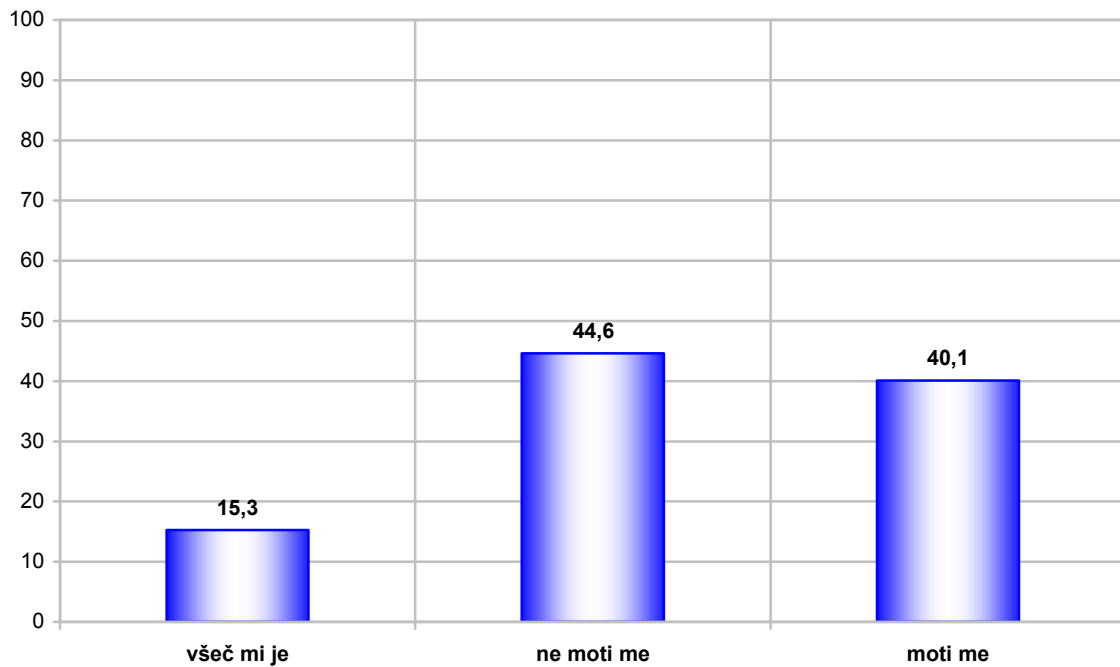
Izmed navedenih dejavnikov kakovosti poštnih storitev izberite tri, ki so za vas najpomembnejši. Najprej navedite tisti dejavnik, ki je za vas najpomembnejši, nato drugega in še tretjega. (n = 700)

SKUPAJ (glede na možne tri izbire)



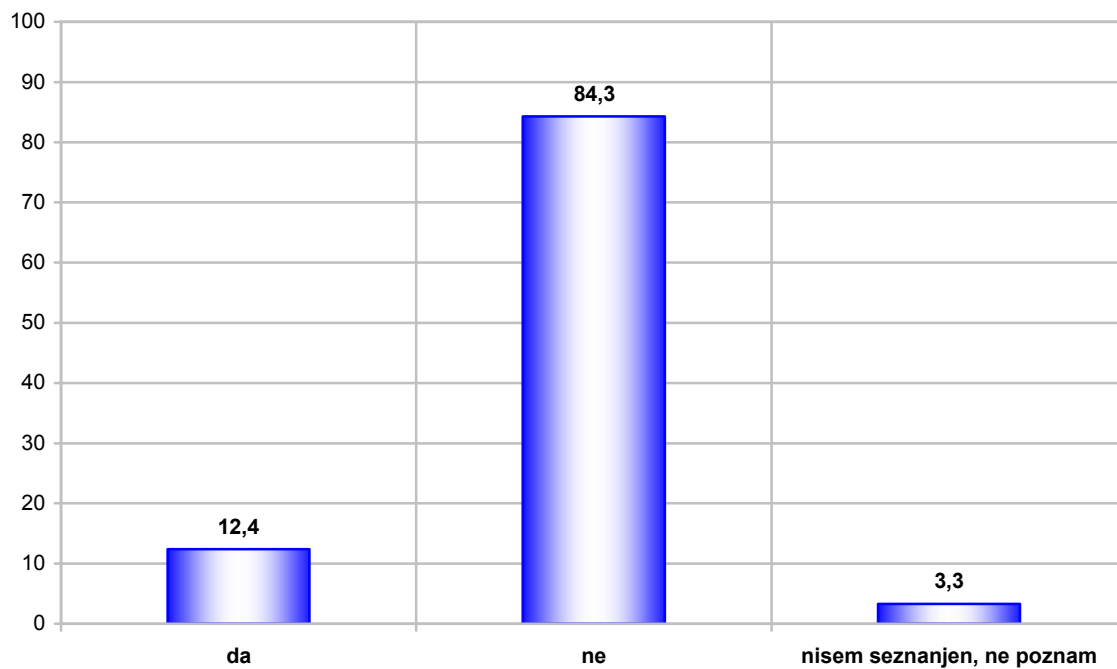
Med dejavniki, ki so povezani s pošto je anketirancem najbolj pomembna lokacija pošte (68,0 %), sledita odnos uslužbencev do strank (56,3 %) in delovni čas pošte (51,2 %). Ostali dejavniki so anketirancem nekoliko manj pomembni, najmanj pa jim je pomembna enotna cena prenosa poštnih pošiljk za celotno področje Slovenije (13,1 %). V kategorijo manj pomembnih dejavnikov sodita še dostava poštnih pošiljk ob sobotah (15,6 %) in majhen odstotek izgubljenih ali poškodovanih poštnih pošiljk (15,7 %). Lokacija pošte je nekoliko bolj pomembna najmlajšim, poklicno izobraženim, dijakom in študentom, anketirancem brez dohodkov, prebivalcem primestja in anketirancem iz osrednje Slovenije ter Primorske.

Kaj menite o prejemanju nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil na dom? (n = 700)



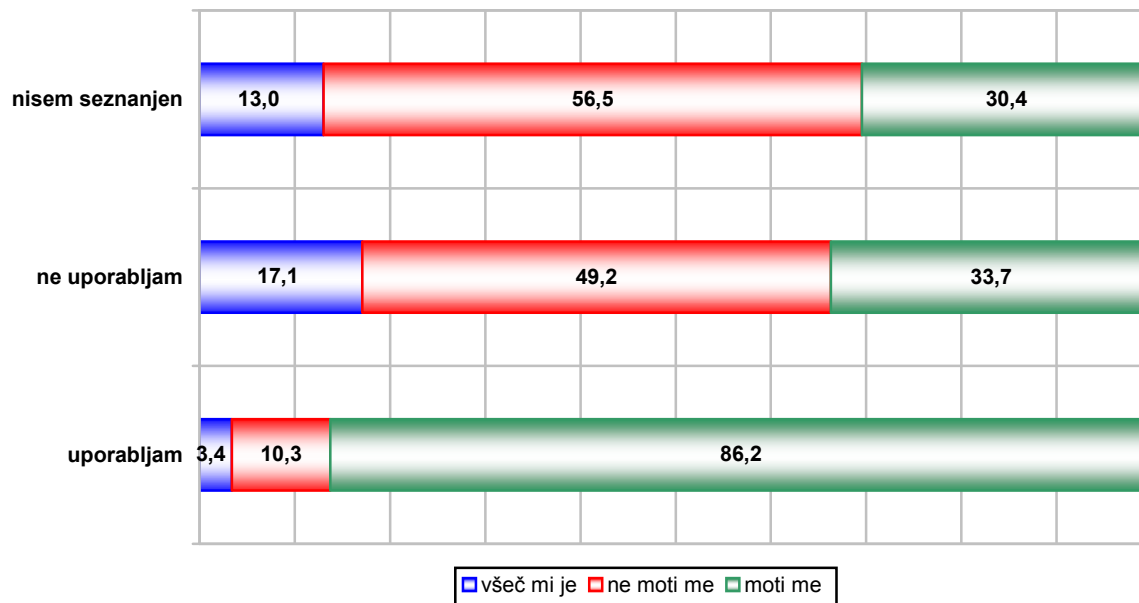
Prejemanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil na dom je všeč dobrim 15 % anketirancev, moti jih 40 %, malenkost več (44,6 %) pa je nevtralnih. Tovrstna sporočila najbolj motijo moške, najstarejše anketirance, najmanj in najbolj izobražene, upokojenke, anketirance z najnižjimi in najvišjimi prihodki, prebivalce velikih mest (55,3 %) ter anketirance iz osrednje Slovenije.

Ali uporabljate nalepko, s katero lahko prepoveste vročanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil? (n = 700)

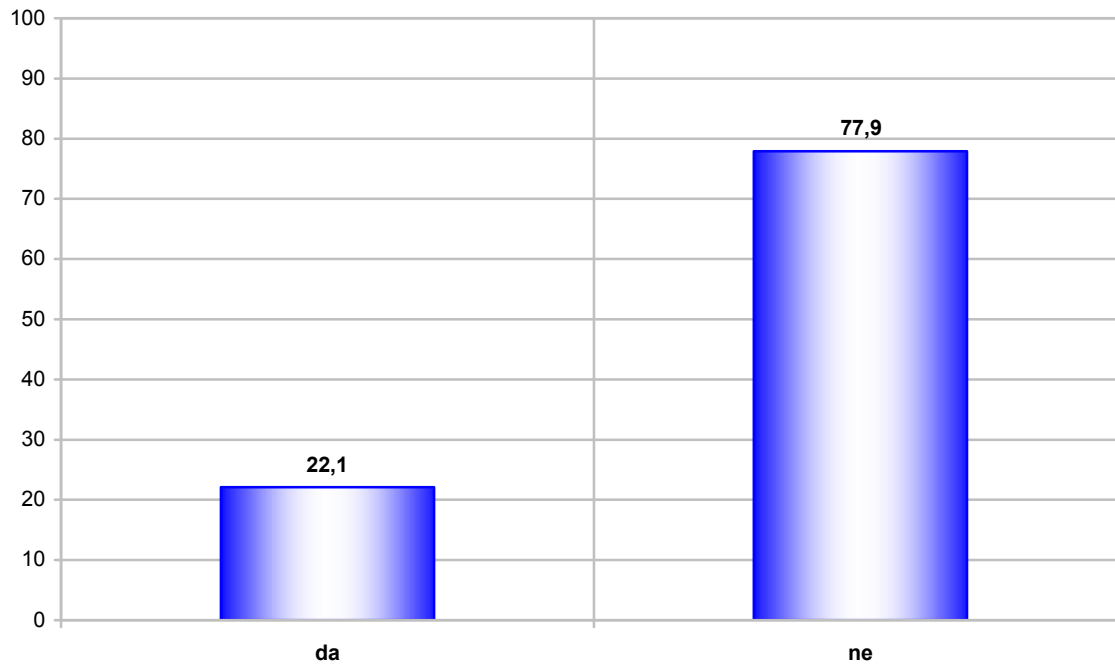


Nalepko, s katero lahko prepovedo vročanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil, uporablja 12,4 % anketirancev. Največ jih je med najstarejšimi, najvišje izobraženimi, upokojenci, anketiranci z najvišjimi prihodki (28,1 %), prebivalci velikih mest in anketiranci iz osrednje Slovenije.

Uporaba nalepke glede na odnos do prejemanja reklamnih sporočil:

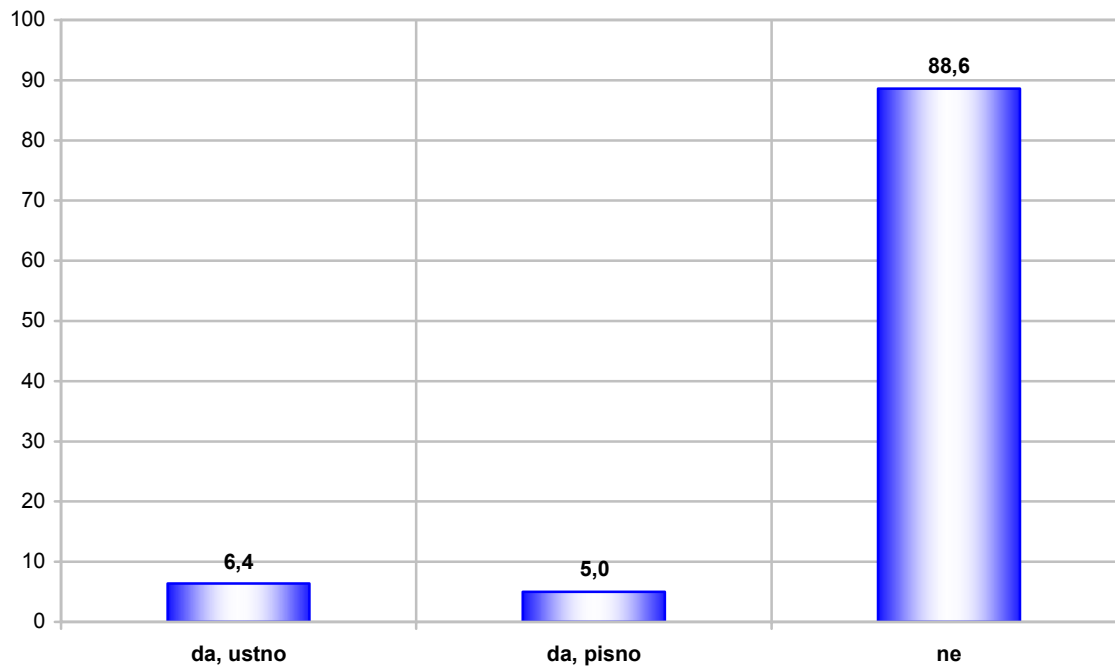


Ali ste seznanjeni s pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošilk, uničenja, prekoračitve roka prenosa ipd.? (n = 700)



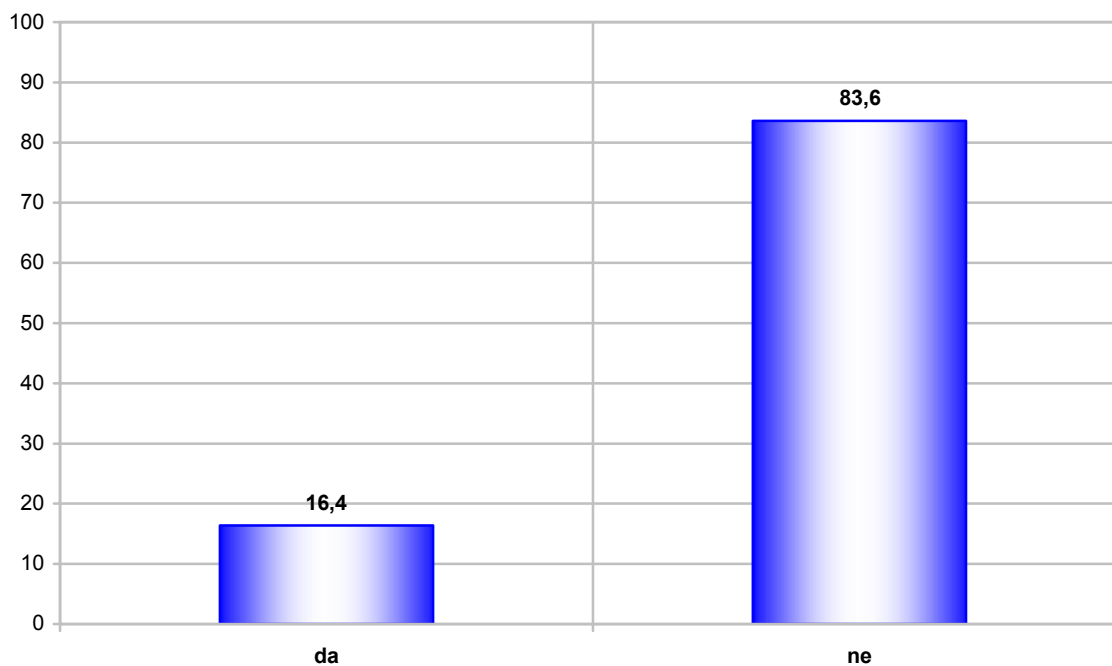
S pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošilk, uničenja, prekoračitve roka prenosa, itn. je seznanjena dobra petina anketirancev (22,1 %). Največ teh je med pripadniki srednje generacije, srednješolsko izobraženimi, zaposlenimi, anketiranci z nižjimi prihodki, prebivalci velikih mest in anketiranci iz osrednje Slovenije.

Ali ste že kdaj vložili kakšno pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo? (n = 700)



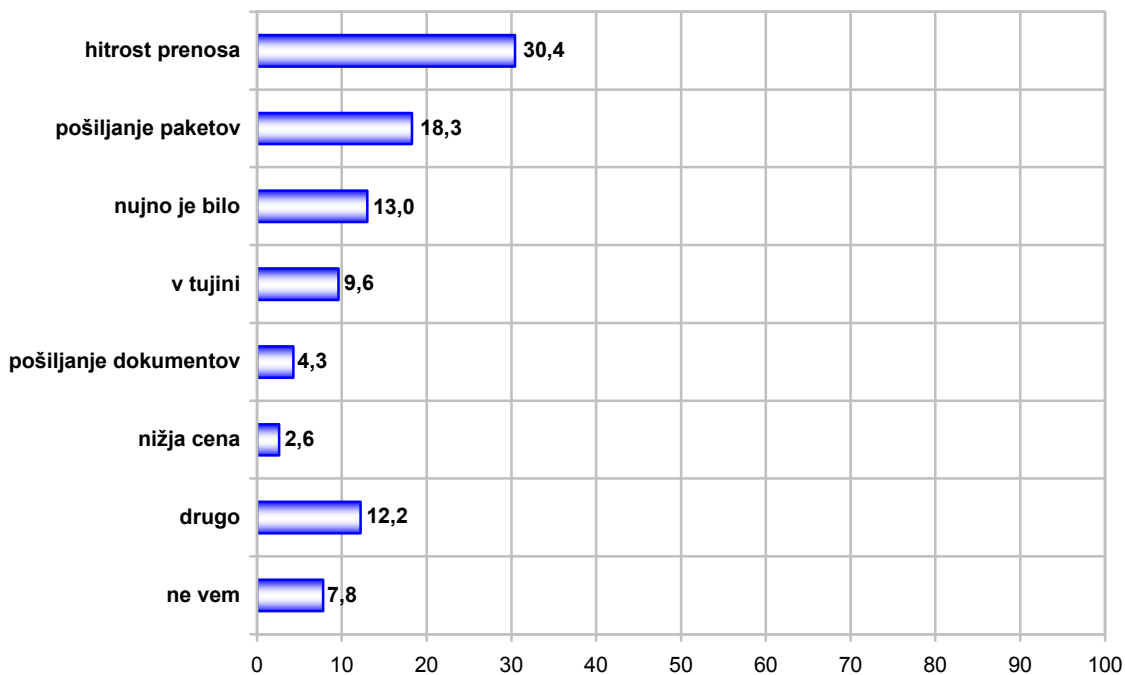
Pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo je do sedaj ustno vložilo 6,4 % anketirancev, pisno pa 5,0 %. Ustno se je pritožilo nekoliko več žensk, pripadnikov srednje generacije, srednješolsko izobraženih, nezaposlenih, anketirancev brez dohodkov, anketirancev, ki nimajo dostopa do interneta, prebivalcev primestja in Gorenjcev. Pisno so se največkrat pritožili pripadniki srednje generacije, najvišje izobraženi, nezaposleni, anketiranci, ki imajo dostop do interneta, prebivalci velikih mest in Primorci.

Ali ste poleg Pošte Slovenije že uporabili storitve še kakšnega drugega izvajalca poštних storitev? (n = 700)



Storitve še kakšnega drugega izvajalca poštних storitev razen Pošte Slovenije je do sedaj uporabilo 16,4 % anketirancev. Največ teh je med moškimi, mlajšimi, najvišje izobraženimi, zaposlenimi, anketiranci z najvišjimi prihodki, tistimi, ki imajo dostop do interneta, prebivalci velikih mest ter Dolenjci in Primorci.

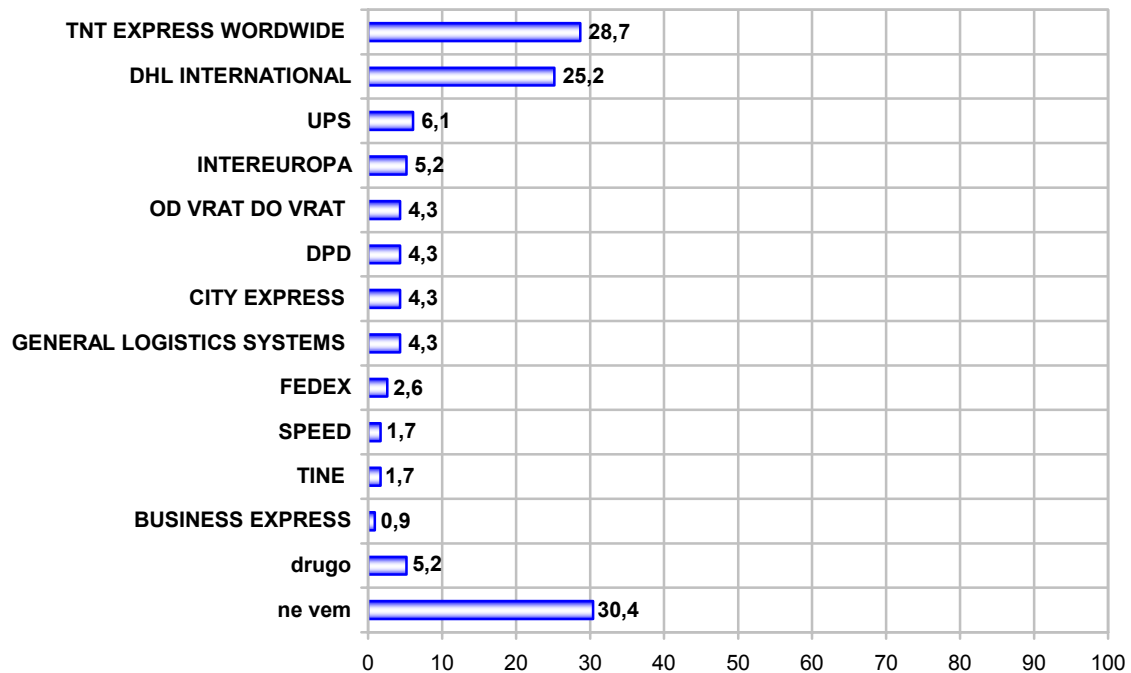
Zakaj ste uporabili storitve drugih izvajalcev poštних storitev? (n = 115)



Na vprašanje so odgovarjali tisti, ki so že uporabili storitve drugih izvajalcev. Le-te so anketiranci praviloma uporabili v primeru potrebe po hitrem prenosu pošiljk (30,4 %), pri pošiljanju paketov (18,3 %) in ko je šlo za nujne zadeve (13,0 %).

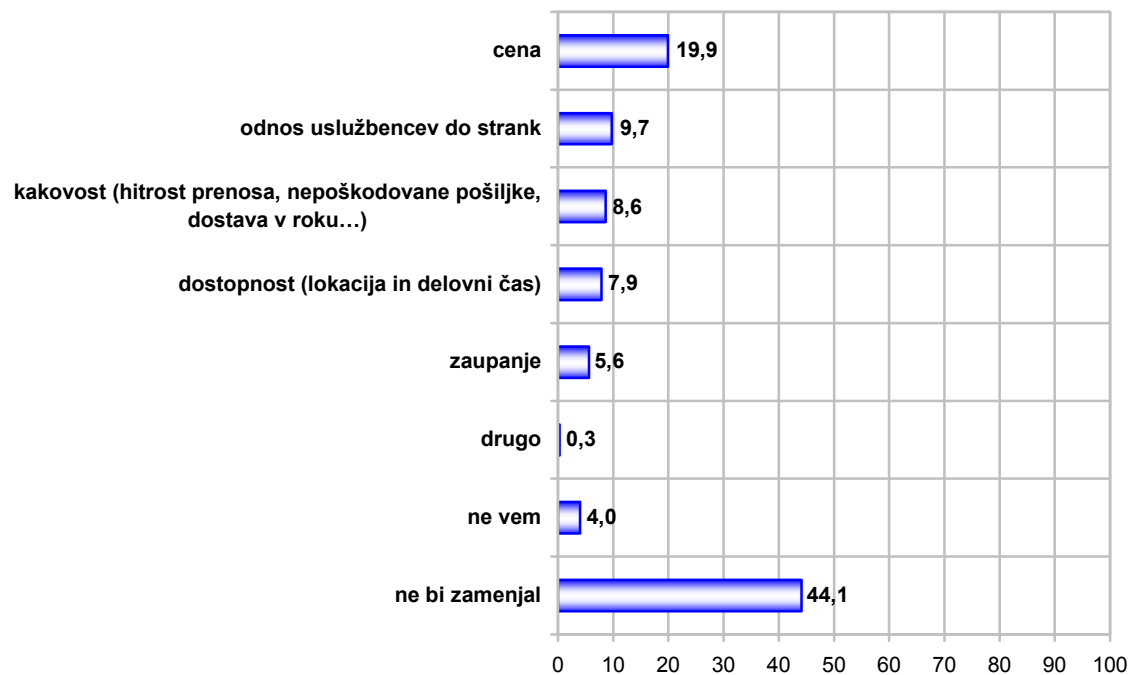
Storitve katerega izvajalca poštних storitev ste že uporabili? (n = 115)

(Več možnih odgovorov.)



Anketiranci, ki so že uporabili storitve drugih izvajalcev poštних storitev, so to praviloma storili pri TNT Express Worldwide (28,7 %) in DHL International (25,2 %).

Navedli vam bomo nekaj dejavnikov, vi pa povejte, kateri izmed njih, bi po vašem mnenju lahko vplival na vas, da bi zamenjali izvajalca poštних storitev? (n = 700)



Nekaj manj kot polovica anketirancev (44,1 %) ne bi nikakor zamenjala izvajalca poštних storitev, med ostalimi je največ takšnih, ki bi to storili zaradi cene (19,9 %), odnosa uslužbencev do strank (9,7 %), kakovosti (8,6 %) ali dostopnosti (7,9 %). Cena bi bila odločujoča za največ moških, najmlajših, bolj izobraženih, dijakov in študentov, anketirancev brez dohodka, za tiste, ki imajo dostop do interneta, prebivalce mest ter anketirance s celjskega dela Štajerske.