



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

1. POVZETEK

- Raziskava je pokazala, da slaba polovica anketirancev oddaja poštno pošiljke prek poštne nabiralnikov redkeje kot enkrat mesečno, enkrat mesečno to stori 13,1 % anketiranih, šestina jih oddaja dva do tri krat mesečno, nekaj več kot desetina pa poštne nabiralnikov sploh ne uporablja. Delež tistih, ki poštno pošiljke oddajajo redkeje, se je povečal v odnosu na lani.
- Slaba tretjina anketirancev pošto enoto obišče dva od trikrat mesečno, sledijo tisti, ki jo obiščejo enkrat mesečno (29,3 %), redkeje kot enkrat mesečno jo obišče slaba petina anketirancev, enkrat tedensko to stori 12,7 % in večkrat tedensko 6,6 %. Razmere so precej podobne lanskoletnim.
- Skoraj tri četrtine anketirancev, enako kot lani, vedno obiskujejo isto pošto. Za skoraj dve tretjini anketirancev, ki vedno obiskujejo isto pošto, je glavni razlog za takšno ravnanje lokacija.
- Več kot dve tretjini anketirancev pri obisku pošte najpogosteje opravijo plačilni promet, sledijo tisti, ki oddajajo pisma in sprejemajo priporočene ali vrednostne pošiljke.
- Povprečna ocena zadovoljstva s hitrostjo opravljanja storitev na poštne enotah je visoka (4,10), pri čemer so slabe štiri petine anketirancev zadovoljne ali zelo zadovoljne in le dobrih 5 odstotkov nezadovoljnih ali pa zelo nezadovoljnih. Razmere so na las podobne lanskoletnim.
- Dobra tretjina anketirancev mesečno odda 1 do 2 pismi, slaba petina pa 5 pisem in več. V odnosu na lani se je opazno povečalo število anketirancev, ki ne oddajajo pisem. Dobra četrtina anketirancev mesečno prejme med 5 in 9 pisem, četrtina jih prejme od 10 do 14, ter slaba petina pa 20 pisem in več.
- Več kot 45 % anketirancev sploh ne pošilja paketov, med ostalimi pa prevladujejo tisti, ki letno pošljejo 1 do 2 paketa. Dobra četrtina anketirancev ne prejema paketov, največ pa jih prejme 1 do 2 in 3 do 4 letno.
- Pravilno ceno pisma pozna le 1,3 % anketiranih. Cena 0,23 € 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, slaba petina jih meni, da bi lahko prispelo tudi naslednji dan, dobrih 30 % pa, da sploh ni nujno, da bi prispelo naslednji dan.
- Da je smiselna dostava poštnih pošiljk ob sobotah, meni tretjina anketirancev, kar je za 10 odstotkov manj kot lani, dobra polovica anketirancev pa zatrjuje, da že imajo dostavo poštnih pošiljk na dom tudi ob sobotah.
- Dobre štiri petine anketirancev so izjavile, da se jim zdi čas prihoda pismonoše na njihov dom ustrezen. Obratovalni čas poštnih enot, ki jih obiskujejo, je primeren za več kot 80 % anketirancev.
- Povprečna ocena zadovoljstva z dostopnostjo informacij na poštah je visoka (4,22), nezadovoljnih in zelo nezadovoljnih je le 2,5 odstotka anketiranih.
- Med dejavniki, ki so povezani s pošto, je dvema tretjinama anketirancem najbolj pomembna lokacija pošte, sledita odnos uslužbencev do strank in delovni čas pošte.
- Prejemanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil na dom je vseh dobrim 13 % anketirancem, moti jih 38 %, ostalim je vseeno. Nalepko, s katero lahko prepovedo vročanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil, uporablja dobra desetina anketirancev.
- S pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami je seznanjena dobra petina anketirancev. Pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo je do sedaj ustno vložilo 9 odstotkov anketirancev, pisno pa 4 odstotki.
- Storitve še kakšnega drugega izvajalca poštnih storitev razen Pošte Slovenije je do sedaj uporabljalo 16,4 % anketirancev. Le-te so anketiranci praviloma uporabljali v primeru potrebe po hitrem prenosu pošiljk (34,2 %), ko je šlo za nujne zadeve (13,6 %) ter pri pošiljanju paketov (10,3 %). To so praviloma storili pri DHL International (41,0 %), pri Od vrat do vrat (21,4 %) in TNT Express Worldwide (12,0 %).
- Nekaj manj kot polovica anketirancev ne bi nikakor zamenjala izvajalca poštnih storitev, med ostalimi je slaba petina takšnih, ki bi to storili zaradi cene, desetina zaradi odnosa uslužbencev do strank in malenkost manj zaradi kakovosti ali dostopnosti.



KAZALO

1. POVZETEK	2
2. METODOLOGIJA IN VZOREC	5
3. PREDSTAVITEV REZULTATOV	7
4. PRILOGA	<u>50</u>

2. METODOLOGIJA IN VZOREC

2.1. Raziskavo smo v agenciji Ninamedia izvedli med 6. in 9. oktobrom 2008. Anketiranje je potekalo telefonsko, po metodi računalniško podprtega telefonskega anketiranja. Iz računalniškega seznama smo poklicali 4681 naključno izbranih telefonskih naročnikov, 1348 v času anketiranja ni bilo dosegljivih, 1811 ni želelo sodelovati v anketi, 822 pa ni ustrezalo vzorčnim določilom. Anketiranih je bilo 700 oseb.

V raziskavi smo uporabili 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 smo izvajali v telefonskem studiu Ninamedie, po metodi CATI. Obdelava podatkov pa je bila izvedena na programski opremi SPSS, verzija 15.0.



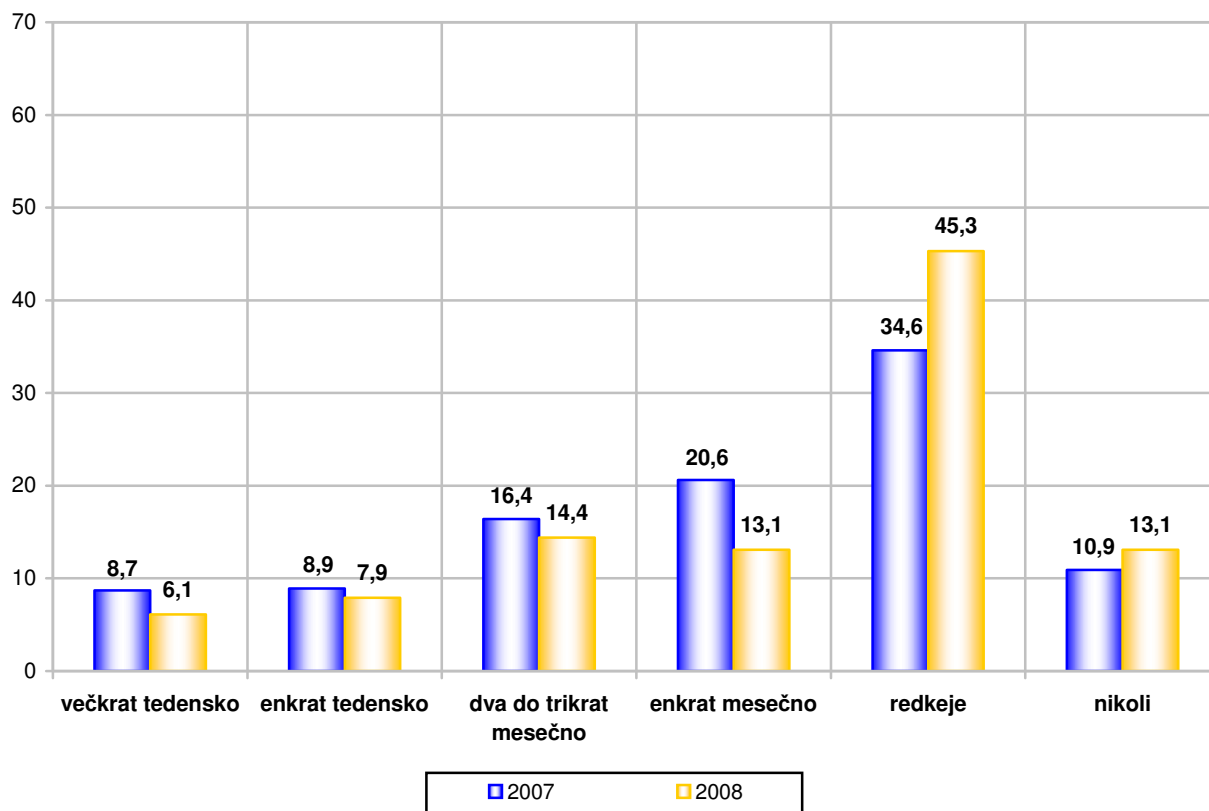
2.2. V nadaljevanju predstavljamo strukturo vzorca po sociodemografskih spremenljivkah:

ŠTEVILO ANKETIRANCEV : 700		Odstotek
Spol	ženske	50,9
	moški	49,1
Starost	18 do 30 let	17,3
	31 do 45 let	24,6
	46 do 60 let	28,4
	61 let in več	29,7
Izobrazba	o.š. ali manj	16,8
	poklicna izobrazba	13,9
	srednja izobrazba	46,7
	višja šola, visoka ali več	22,6
Zaposlitveni status	zaposlen	45,4
	brezposeln	7,6
	upokojen	36,8
	dijak, študent	10,2
Osebni mesečni neto dohodek	do 400 EUR	18,8
	nad 400 do 800 EUR	45,0
	nad 800 do 1200 EUR	16,9
	nad 1200 EUR	10,1
	nimam dohodkov	9,3
Tip naselja	podeželje	46,3
	primestje	147,6
	mesto	23,7
	veliko mesto (LJ ali MB)	12,3
Regija	Ljubljanska	25,7
	Zg. Štajerska	27,3
	Sp. Štajerska	14,6
	Gorenjska	9,1
	Primorska	13,1
	Dolenjska	10,1
Dostop do interneta	da	66,3
	ne	33,7
Ali zaradi e-pošte manj uporabljate klasične pošne storitve? (n=473)	da	38,1
	ne	60,3
	ne vem	1,5

3. PREDSTAVITEV REZULTATOV

V nadaljevanju predstavljamo rezultate statistične analize podatkov iz ankete. Rezultate smo predstavili z grafično upodobitvijo frekvenčnih porazdelitev po posameznih vprašanjih ter povezanostjo posameznih vprašanj po sociodemografskih značilnostih anketirancev.

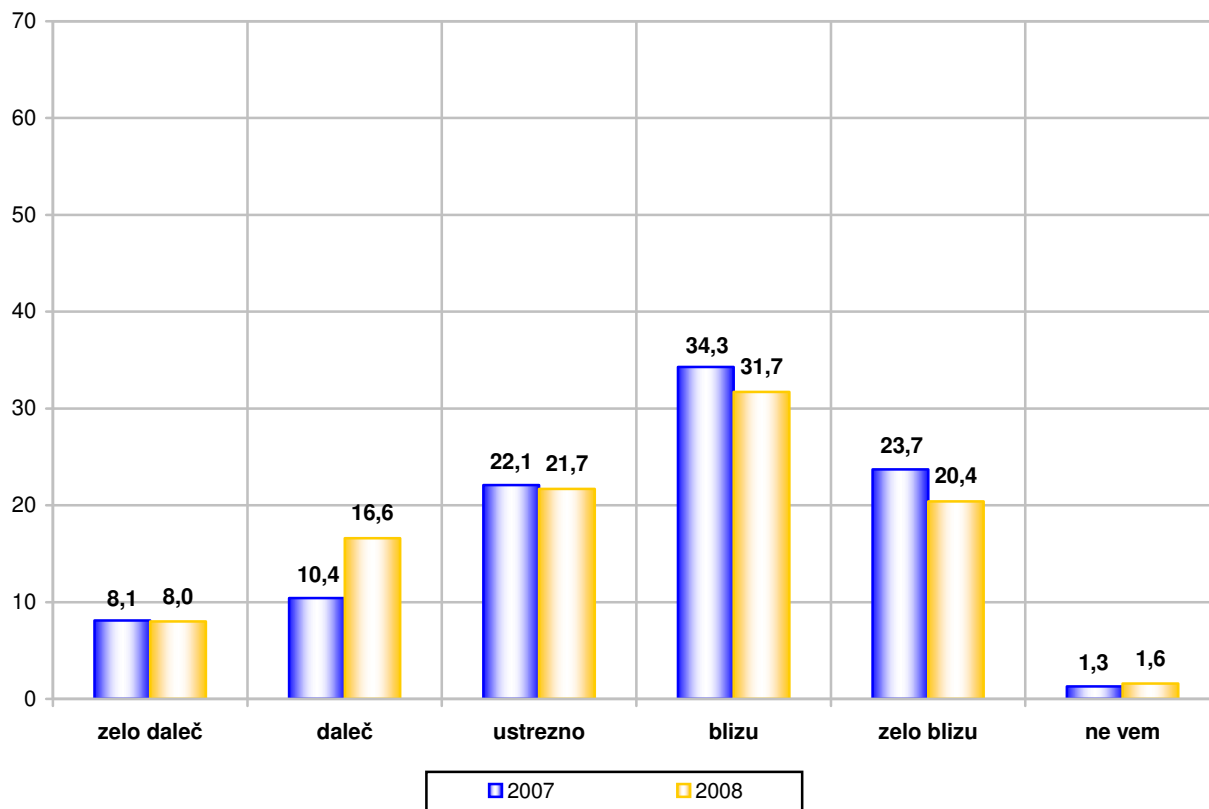
Kako pogosto oddajate poštno pošiljke preko poštних nabiralnikov? (n = 700)



Slaba polovica anketirancev (45,3 %) poštno pošiljke prek poštних nabiralnikov oddaja redkeje kot enkrat mesečno (lani 34,6 %), enkrat mesečno to stori 13,1 % anketiranih (lani 20,6 %), šestina (14,4 %) jih oddaja dva do tri krat mesečno (lani 16,4 %), nekaj več kot desetina (13,1 % - lani 10,9) pa poštних nabiralnikov sploh ne uporablja. Anketirancev, ki poštno pošiljke prek poštних nabiralnikov oddajajo tedensko je 7,9 %, večkrat tedensko pa to počne 6,1 % anketiranih, kar je za poltretji odstotek manj kot lani. Tistih, ki nikoli ne oddajajo poštних pošiljk preko nabiralnikov je največ med moškimi, najstarejšimi, nižje izobraženimi, nezaposlenimi, upokojenci, anketiranci z najnižjimi prihodki, tistimi, ki nimajo dostopa do interneta, prebivalci podeželja in Primorci. Najpogosteje poštno pošiljke preko poštних nabiralnikov pošiljajo anketiranci v starostni skupini od 31 do 45 let, najvišje izobraženi, zaposleni, anketiranci s povprečnimi prihodki, prebivalci primestja in osrednje Slovenije.

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

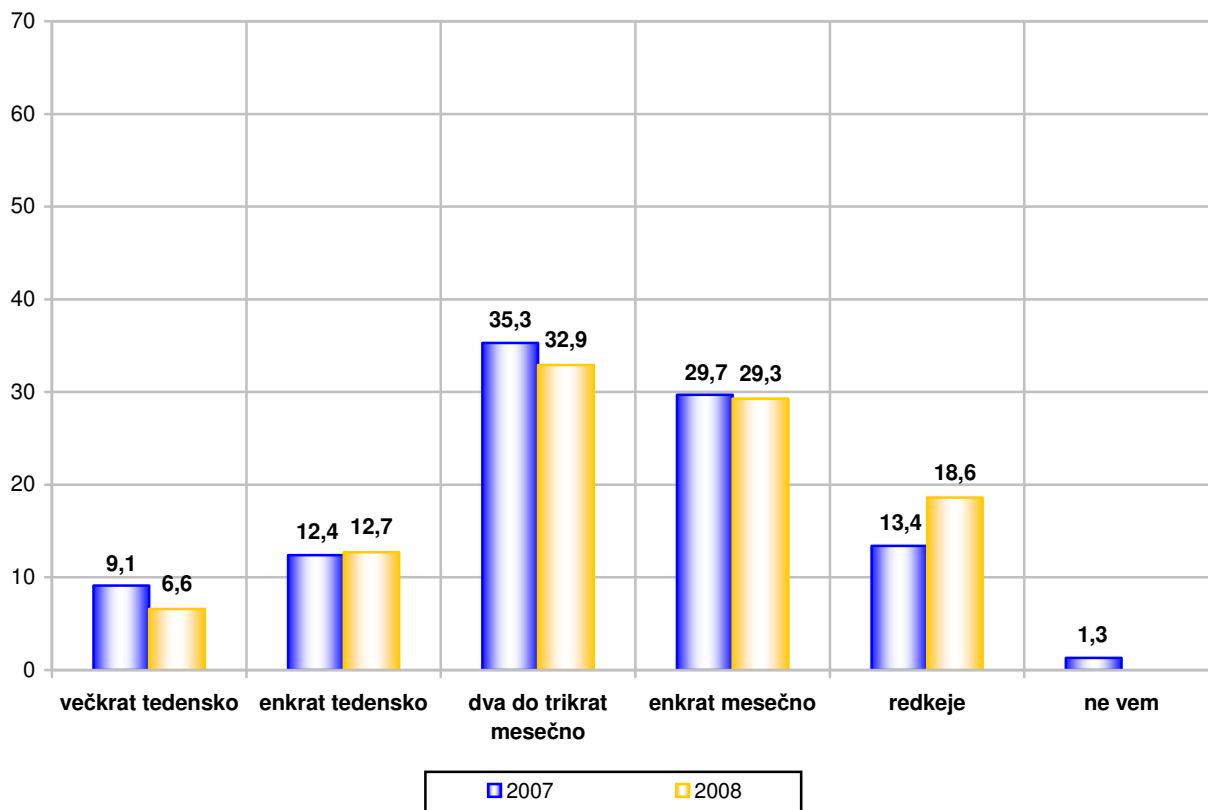
(n = 700)



Povprečna ocena je 3,41.

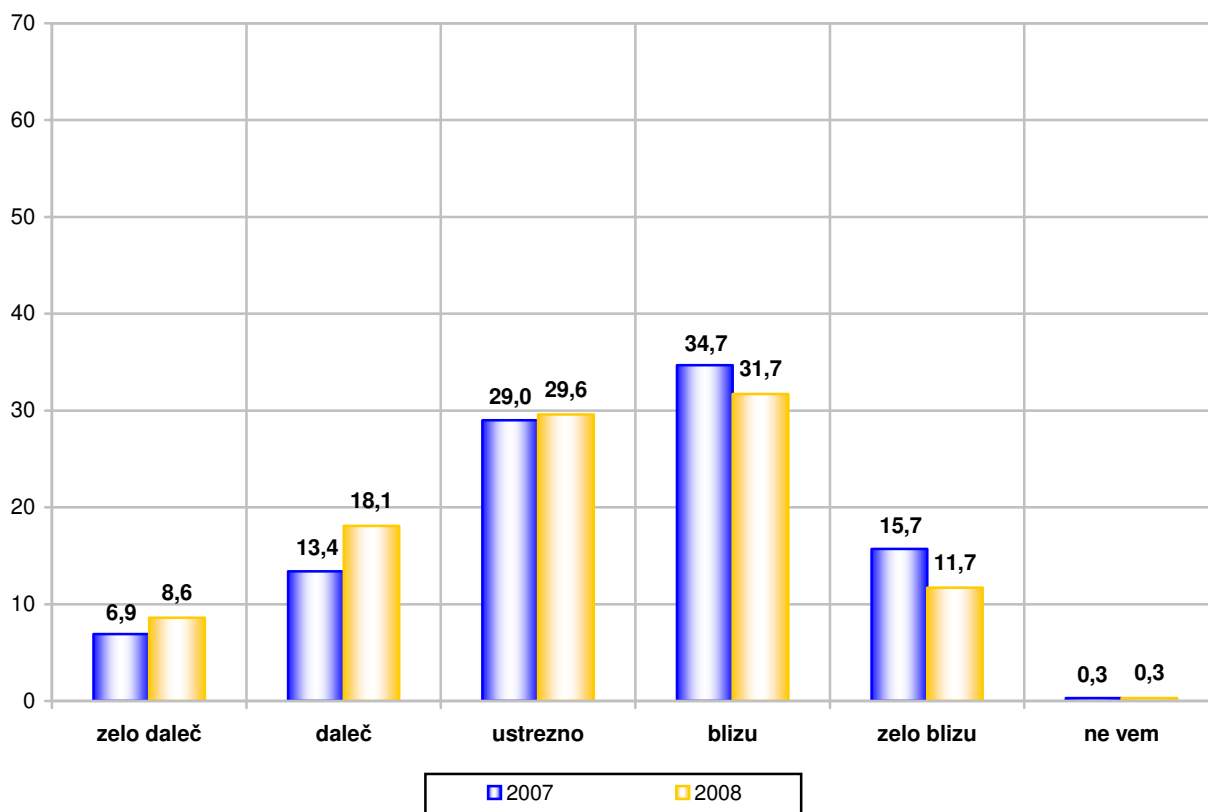
Oddaljenost najbližjega poštnega nabiralnika so anketiranci letos ocenili precej podobno kot lani. Največ jih ocenjuje, da je poštni nabiralnik blizu (31,7 % - lani 34,3 %), sledijo tisti, ki jim je ustrezno blizu (21,7 % - lani 22,1 %) ter anketiranci, ki oddaljenost ocenjujejo kot zelo blizu (20,4 % - lani 23,7 %). Letos je anketirancev, ki so ocenili, da so daleč od poštnega nabiralnika opazno več (16,6 %) kot lani (10,4 %). Zelo oddaljenih pa je 8,0 %.

Kako pogosto obiščete poštno enoto? (n = 700)



Največ anketirancev poštno enoto obišče dva od trikrat mesečno (32,9 – lani 35,3 %), sledijo tisti, ki jo obiščejo enkrat mesečno (29,3 % - lani 29,7 %), redkeje kot enkrat mesečno jo obišče 18,6 % (lani 13,4 %) anketirancev, enkrat tedensko to stori 12,7 % (lani 12,4 %) in večkrat tedensko 6,6 % (lani 9,1 %). Redkih obiskovalcev je največ med ženskami, manj izobraženimi, dijaki in študenti, anketiranci brez dohodka, prebivalci podeželja in Primorci. Najbolj pogosti obiskovalci poštne enote so najstarejši, srednješolsko izobraženi, tisti z najnižjimi prihodki in brez prihodka, prebivalci mesta ter Gorenjci.

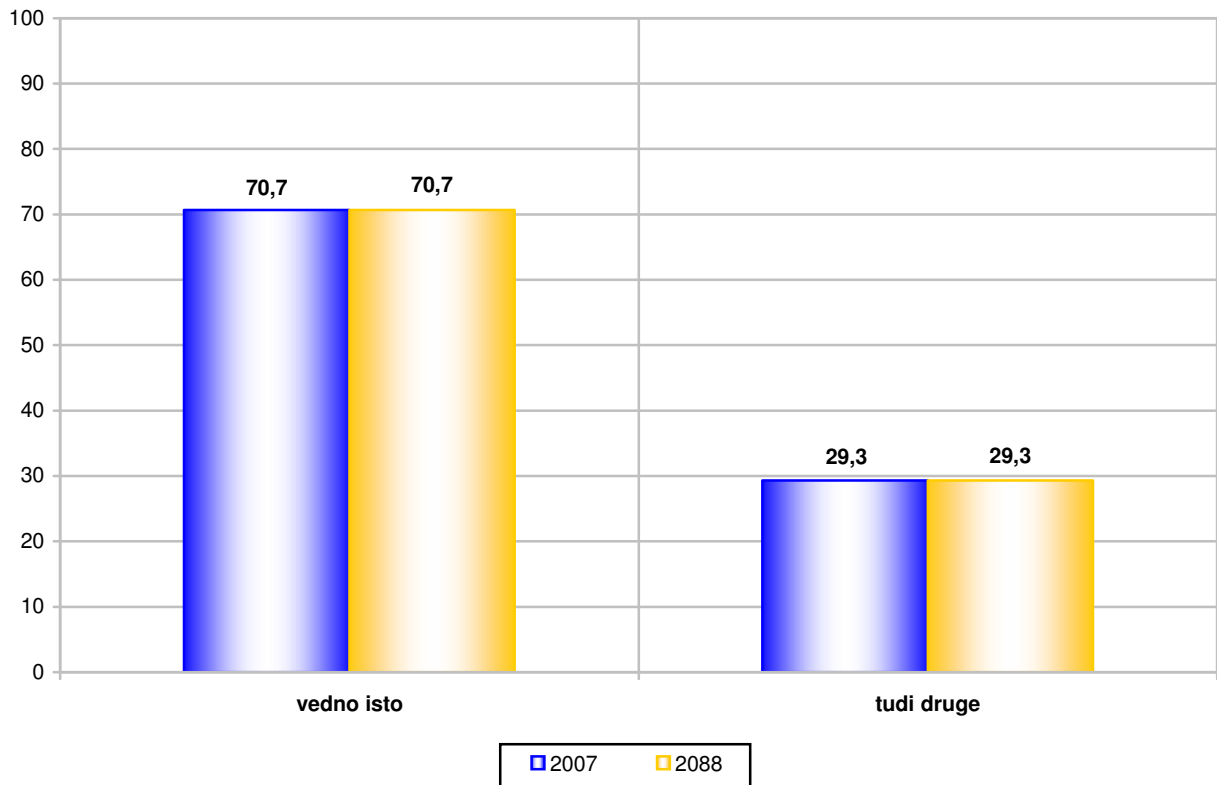
Kako bi ocenili oddaljenost vaše najbližje poštne enote od vašega doma? (n = 700)



Povprečna ocena je 3,20.

Za največ anketirancev (31,7 % - lani 34,7 %) je najbližja poštna enota blizu, sledijo tisti, ki oddaljenost ocenjujejo kot ustrezno (29,6 % - lani 29,0 %). Zelo daleč ali daleč je najbližja pošta četrtini anketirancev (26,7 % - lani 20,3 %).

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



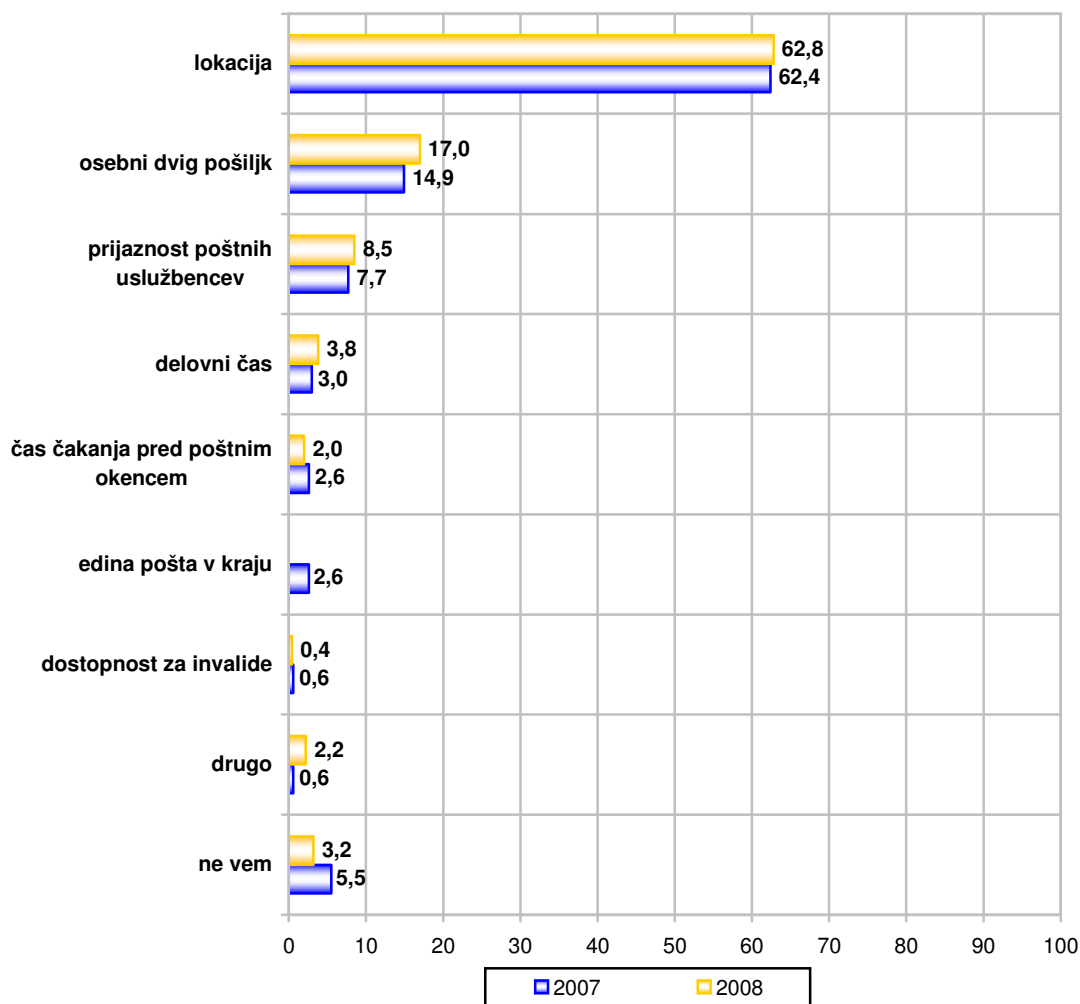
Skoraj tri četrtine anketirancev (70,7 % - enako kot lani) vedno obiskujejo isto pošto, največ takšnih pa je med najstarejšimi, manj izobraženimi, upokojenci, anketiranci z dohodkom do 400 €, prebivalci mest in Primorci ter tistimi, ki nimajo dostopa do interneta.

Tabela: Pogostost obiska glede na poštno enoto

	<u>večkrat</u> <u>tedensko</u>	<u>enkrat</u> <u>tedensko</u>	<u>dva do</u> <u>trikrat</u> <u>mesečno</u>	<u>enkrat</u> <u>mesečno</u>	<u>redkeje</u>
<u>vedno ista PE</u>	<u>6,5</u>	<u>13,5</u>	<u>31,5</u>	<u>28,3</u>	<u>20,2</u>
<u>tudi druge PE</u>	<u>6,8</u>	<u>10,7</u>	<u>36,1</u>	<u>31,7</u>	<u>14,6</u>

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

Odgovarjajo tisti, ki obiskujejo vedno isto pošto enoto.

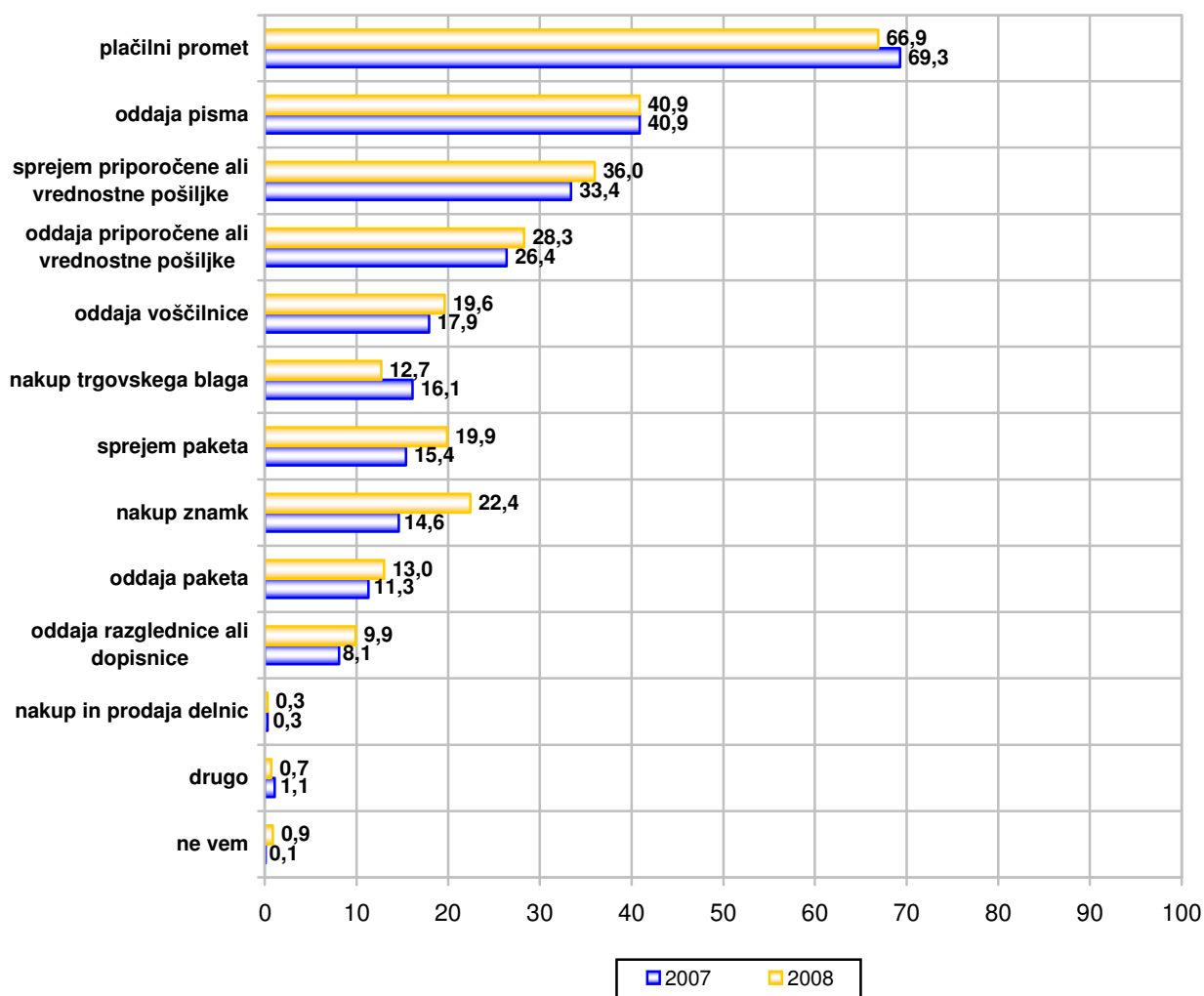


Pod drugo so anketiranci navedli: plačilo položnic (4x), oddaja pošiljk (3x), dvig gotovine (3x), parkirišča.

Med anketiranci, ki vedno obiskujejo isto pošto je glavni razlog za takšno ravnanje lokacija (62,8 % - lani 62,4 %), sledita osebni dvig pošiljk (17,0 % - lani 14,9 %) ter prijaznost poštних uslužbencev (8,5 % - lani 7,7 %). Anketiranci so v manjših deležih navedli še nekaj dejavnikov. Prijaznost poštних uslužbencev pa je najpomembnejši razlog za največ žensk, najstarejših, osnovnošolsko izobraženih, nezaposlenih, anketirancev brez prihodka, prebivalcev primestja in celjskega dela Štajerske.

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

(Več možnih odgovorov.)



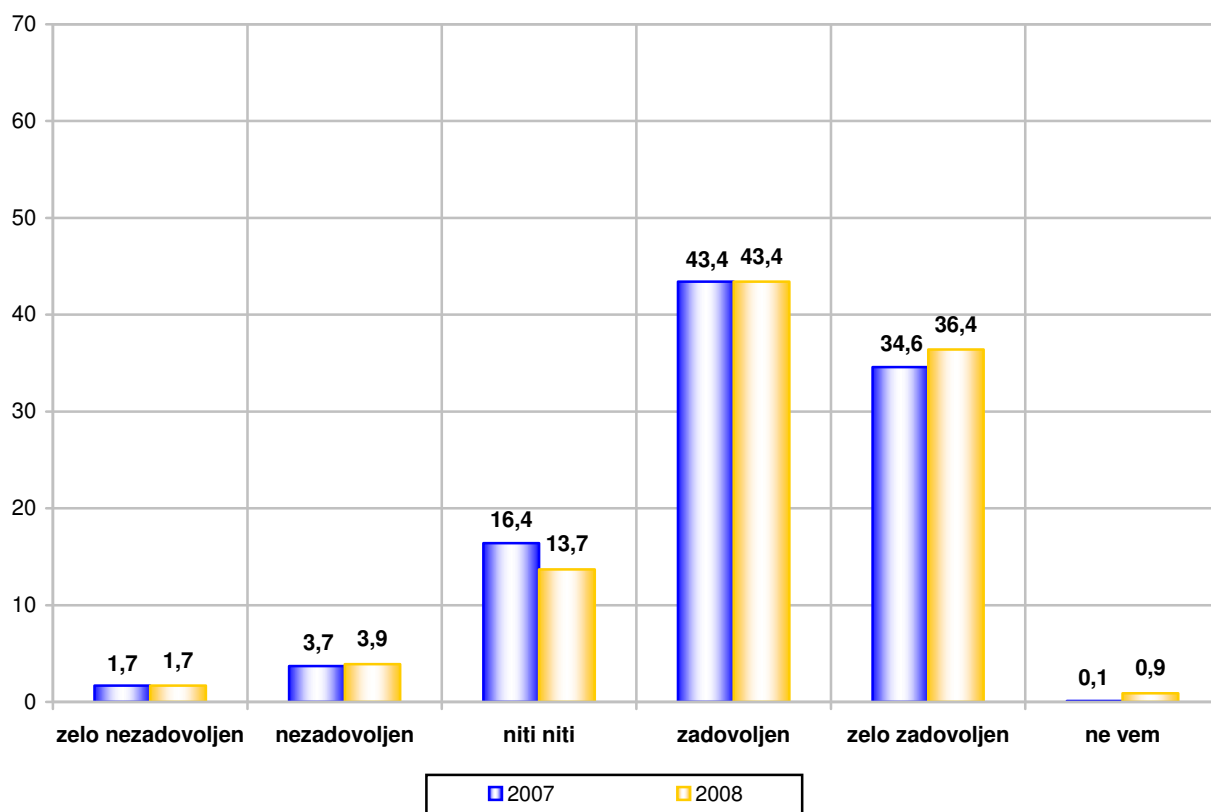
Pod drugo so anketiranci navedli: fotokopiranje (5x).

Anketiranci pri obisku pošte najpogosteje opravljajo plačilni promet (69,9 % - lani 69,3 %), sledijo oddajanje pisem (40,9 %), sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke (36,0 % - lani 33,4 %), oddaja priporočene ali vrednostne pošiljke (28,3 % - lani 26,4 %), oddaja voščilnic (19,6 % - lani 17,9 %) in nekatere druge storitve. Plačilni promet na pošti opravlja največ najstarejših, poklicno izobraženih, dijakov in študentov, anketirancev z nižjimi prihodki, prebivalcev primestja ter Dolenjcev in tistih, ki nimajo dostopa do interneta.

Tabela: Pogostost obiska poštne enote glede na opravljeno storitev

	<u>večkrat</u> <u>tedensko</u>	<u>enkrat</u> <u>tedensko</u>	<u>dva do</u> <u>trikrat</u> <u>mesečno</u>	<u>enkrat</u> <u>mesečno</u>	<u>redkeje</u>
<u>oddaja pisma</u>	<u>7,7</u>	<u>17,5</u>	<u>35,7</u>	<u>26,6</u>	<u>12,6</u>
<u>oddaja voščilnice</u>	<u>6,6</u>	<u>13,9</u>	<u>29,9</u>	<u>29,2</u>	<u>20,4</u>
<u>oddaja paketa</u>	<u>7,7</u>	<u>20,9</u>	<u>37,4</u>	<u>20,9</u>	<u>13,2</u>
<u>oddaja razglednice ali dopisnice</u>	<u>8,7</u>	<u>15,9</u>	<u>34,8</u>	<u>26,1</u>	<u>14,5</u>
<u>oddaja priporočene ali vrednostne pošiljke</u>	<u>9,1</u>	<u>10,6</u>	<u>43,9</u>	<u>22,7</u>	<u>13,6</u>
<u>sprejem paketa</u>	<u>10,8</u>	<u>15,8</u>	<u>32,4</u>	<u>22,3</u>	<u>18,7</u>
<u>sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke</u>	<u>4,4</u>	<u>11,5</u>	<u>38,5</u>	<u>25,0</u>	<u>20,6</u>
<u>plačilni promet</u>	<u>6,4</u>	<u>14,3</u>	<u>39,5</u>	<u>30,1</u>	<u>9,6</u>
<u>nakup trgovskega blaga</u>	<u>6,7</u>	<u>24,7</u>	<u>48,3</u>	<u>13,5</u>	<u>6,7</u>
<u>nakup in prodaja delnic</u>	<u>50,0</u>	<u>:</u>	<u>50,0</u>	<u>:</u>	<u>:</u>
<u>nakup znamk</u>	<u>7,6</u>	<u>12,7</u>	<u>37,6</u>	<u>31,2</u>	<u>10,8</u>
<u>drugo</u>	<u>20,0</u>	<u>40,0</u>	<u>20,0</u>	<u>20,0</u>	<u>:</u>
<u>ne vem</u>	<u>16,7</u>	<u>:</u>	<u>:</u>	<u>:</u>	<u>83,3</u>

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

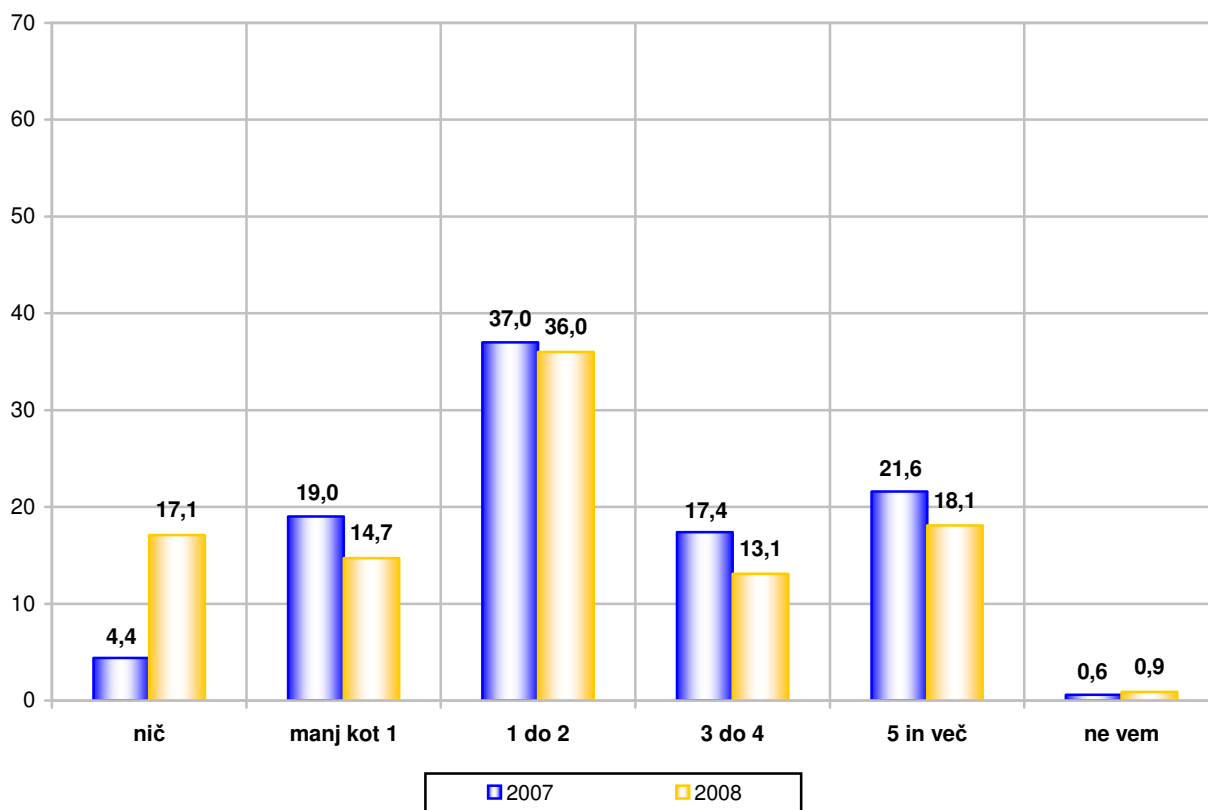


Povprečna ocena zadovoljstva s hitrostjo opravljanja storitev na poštah enotah je 4,10, pri čemer je 79,8 % (lani 78 %) anketirancev zadovoljnih ali zelo zadovoljnih in 5,6 % nezadovoljnih ali pa zelo nezadovoljnih. Najbolj zadovoljne so ženske, najstarejši anketiranci, osnovnošolsko izobraženi, brezposelni in upokojniki, anketiranci z nižjim prihodkom, prebivalci podeželja in Dolenjci ter tisti, ki nimajo dostopa do interneta.

Tabela: Zadovoljstvo s hitrostjo glede na opravljeno storitev

	<u>zelo</u> <u>nezadovoljen</u>	<u>nezadovoljen</u>	<u>niti niti</u>	<u>zadovoljen</u>	<u>zelo</u> <u>zadovoljen</u>
<u>oddaja pisma</u>	<u>0,7</u>	<u>3,9</u>	<u>13,4</u>	<u>43,0</u>	<u>39,1</u>
<u>oddaja voščilnice</u>	<u>2,2</u>	<u>0,7</u>	<u>14,6</u>	<u>40,9</u>	<u>41,6</u>
<u>oddaja paketa</u>	<u>:</u>	<u>5,5</u>	<u>14,3</u>	<u>46,2</u>	<u>34,1</u>
<u>oddaja razglednice ali</u> <u>dopisnice</u>	<u>1,4</u>	<u>2,9</u>	<u>13,0</u>	<u>42,0</u>	<u>40,6</u>
<u>oddaja priporočene ali</u> <u>vrednostne pošiljke</u>	<u>2,0</u>	<u>7,1</u>	<u>14,7</u>	<u>45,2</u>	<u>31,0</u>
<u>sprejem paketa</u>	<u>2,2</u>	<u>2,9</u>	<u>18,1</u>	<u>40,6</u>	<u>36,2</u>
<u>sprejem priporočene</u> <u>ali vrednostne pošiljke</u>	<u>2,4</u>	<u>4,8</u>	<u>17,2</u>	<u>42,0</u>	<u>33,6</u>
<u>plačilni promet</u>	<u>,9</u>	<u>2,8</u>	<u>13,1</u>	<u>45,9</u>	<u>37,3</u>
<u>nakup trgovskega</u> <u>blaga</u>	<u>1,1</u>	<u>3,4</u>	<u>9,1</u>	<u>51,1</u>	<u>35,2</u>
<u>nakup in prodaja</u> <u>delnic</u>	<u>:</u>	<u>:</u>	<u>:</u>	<u>:</u>	<u>100,0</u>
<u>nakup znamk</u>	<u>0,6</u>	<u>3,8</u>	<u>10,9</u>	<u>37,2</u>	<u>47,4</u>
<u>drugo</u>	<u>:</u>	<u>:</u>	<u>:</u>	<u>40,0</u>	<u>60,0</u>
<u>ne vem</u>	<u>:</u>	<u>:</u>	<u>:</u>	<u>50,0</u>	<u>50,0</u>

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

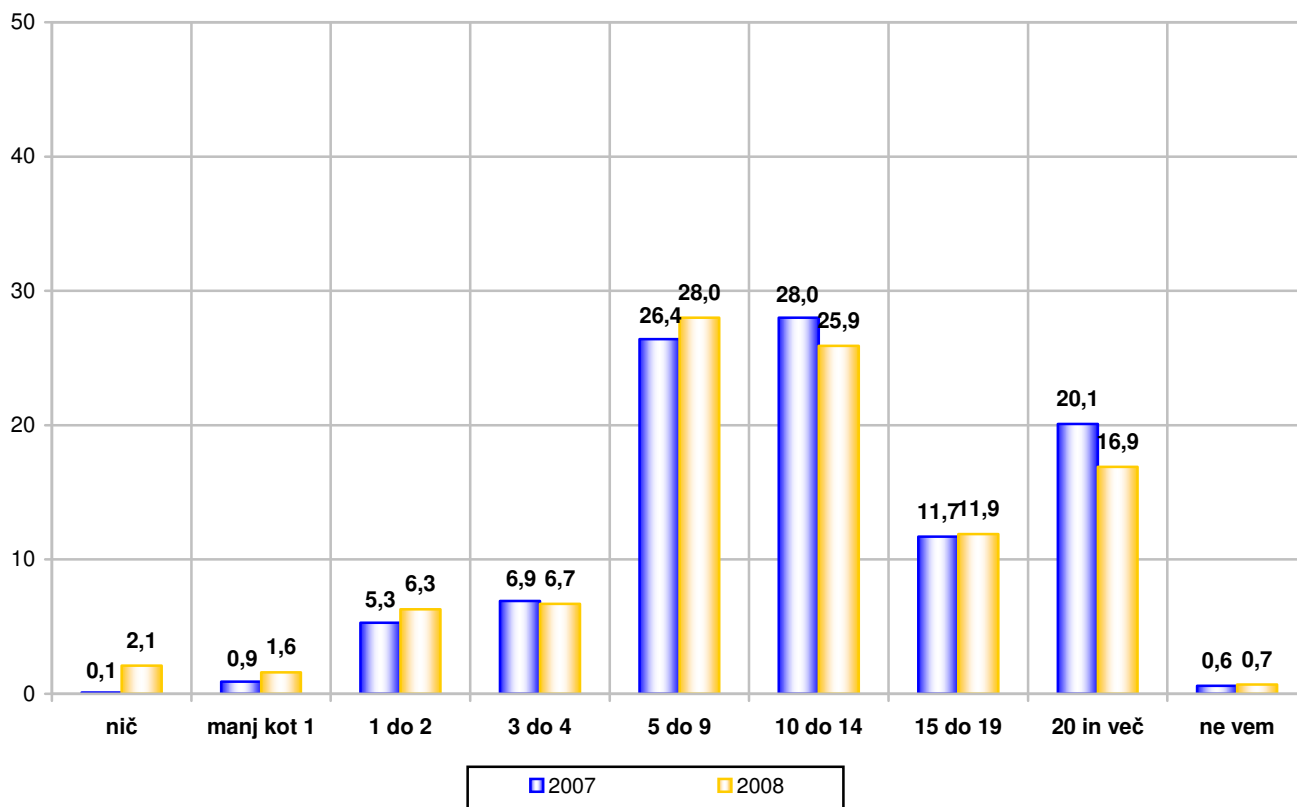


Največ anketirancev (36,0 % - lani 37,0 %) mesečno odda 1 do 2 pisma, sledijo tisti, ki oddajo 5 pisem in več (18,1 % - lani 21,6 %), anketiranci, ki oddajo manj kot eno pismo mesečno (14,7 % - lani 19,0 %) ter anketiranci, ki oddajo 3 do 4 pisma mesečno (13,1 % - lani 17,4 %). V odnosu na lani (4,4 %) se je opazno povečalo število anketirancev, ki ne oddajajo pisem (17,1 %). Moški praviloma oddajajo več pisem kot ženske, največ jih oddajajo pripadniki srednje generacije, najbolj izobraženi, zaposleni, anketiranci z najvišjimi prihodki, prebivalci največjih mest, celjskega dela Štajerske in uporabniki interneta.

Tabela: število oddanih pisem glede na dostop do interneta

	<u>nič</u>	<u>manj kot 1</u>	<u>1 do 2</u>	<u>3 do 4</u>	<u>5 in več</u>
<u>dostop do interneta</u>	<u>12,8</u>	<u>12,4</u>	<u>38,6</u>	<u>14,3</u>	<u>21,9</u>
<u>brez dostopa do interneta</u>	<u>26,2</u>	<u>19,7</u>	<u>31,8</u>	<u>11,2</u>	<u>11,2</u>

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



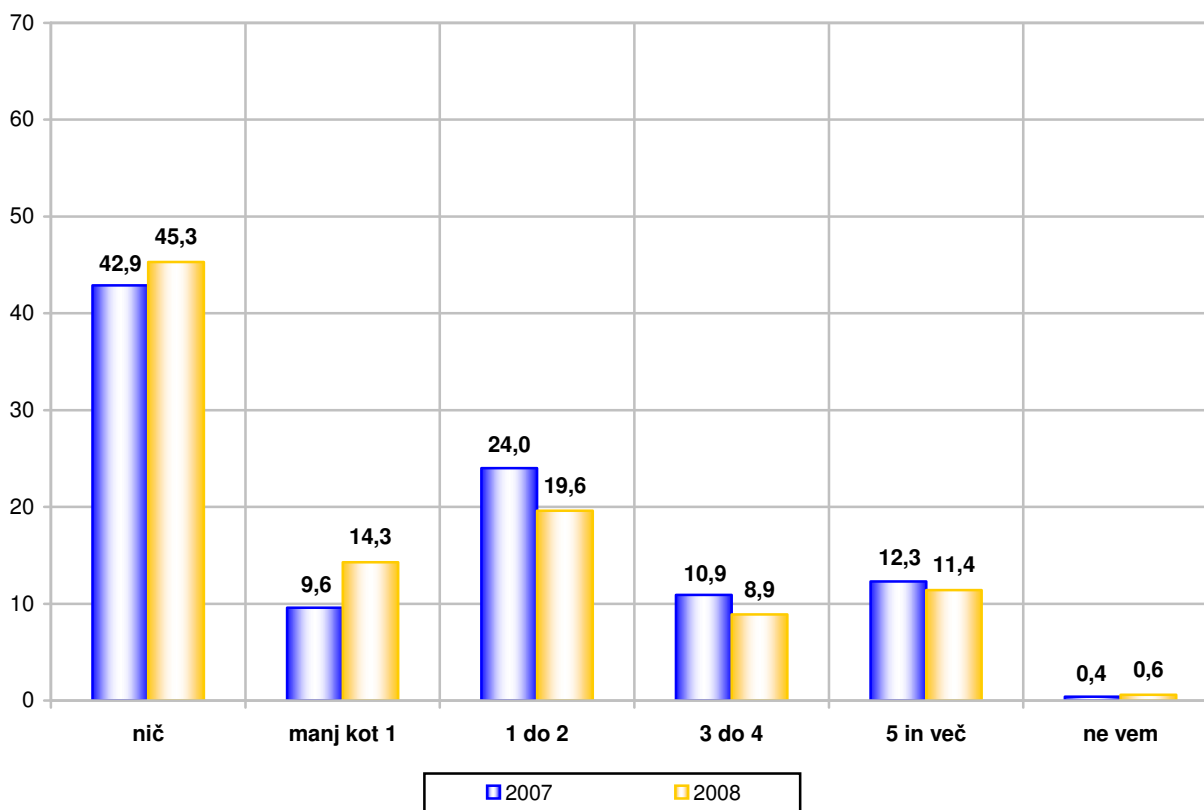
Najvišji delež anketirancev mesečno prejme med 5 in 9 pisem (28,0 % - lani 26,4 %), sledijo tisti, ki jih prejmejo od 10 do 14 (25,9 % - lani 28 %) ter anketiranci, ki prejmejo 20 pisem in več (16,9 % - lani 20,1 %). Manj kot 5 pisem prejme okrog 16 % (lani 14 %) anketiranih. Največ pisem prejmejo moški, pripadniki srednje generacije, najvišje izobraženi, zaposleni, anketiranci z najvišjimi prihodki, tisti, prebivalci mest ter celjskega dela Štajerske.



Tabela: število prejetih pisem glede na dostop do interneta

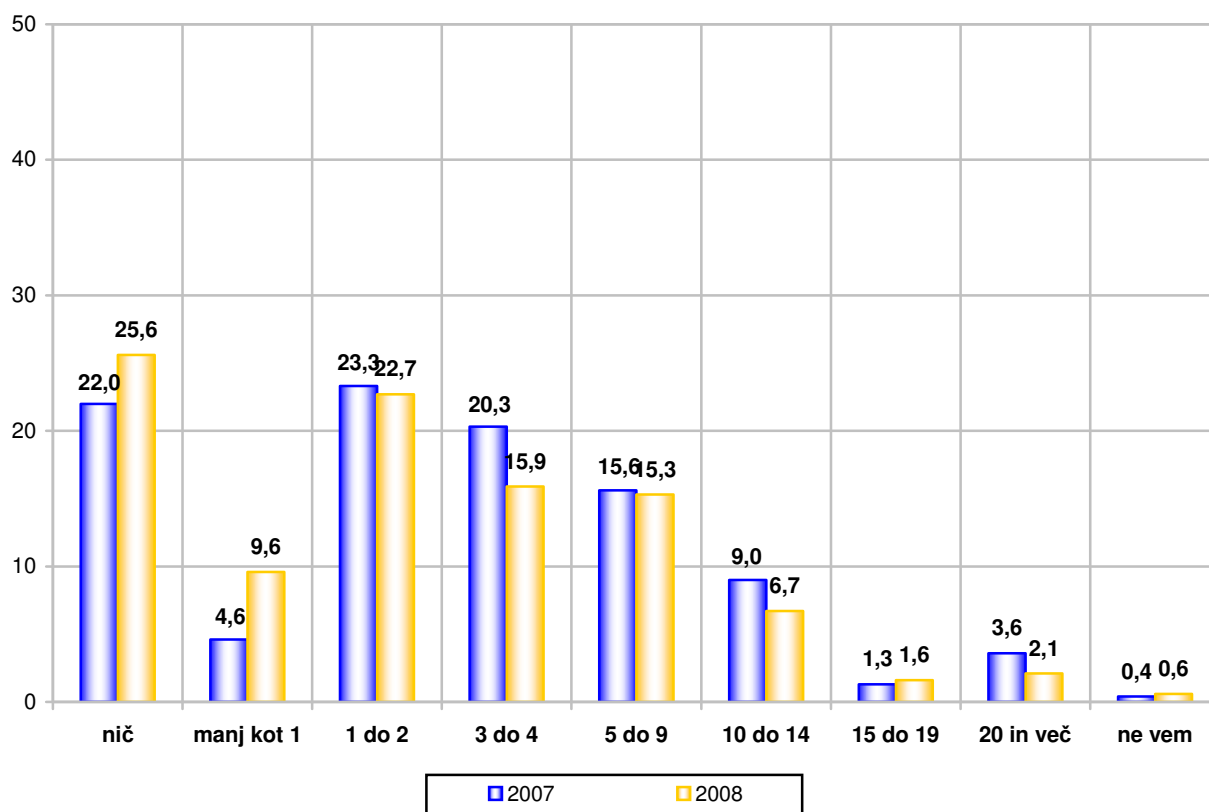
	<u>nič</u>	<u>manj kot 1</u>	<u>1 do 2</u>	<u>3 do 4</u>	<u>5 do 9</u>	<u>10 do 14</u>	<u>15 do 19</u>	<u>več kot 20</u>
<u>dostop do interneta</u>	<u>1,3</u>	<u>0,4</u>	<u>5,4</u>	<u>6,7</u>	<u>23,4</u>	<u>26,4</u>	<u>14,9</u>	<u>21,4</u>
<u>brez dostopa do interneta</u>	<u>3,9</u>	<u>3,9</u>	<u>8,2</u>	<u>6,9</u>	<u>37,8</u>	<u>25,3</u>	<u>6,0</u>	<u>8,2</u>

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



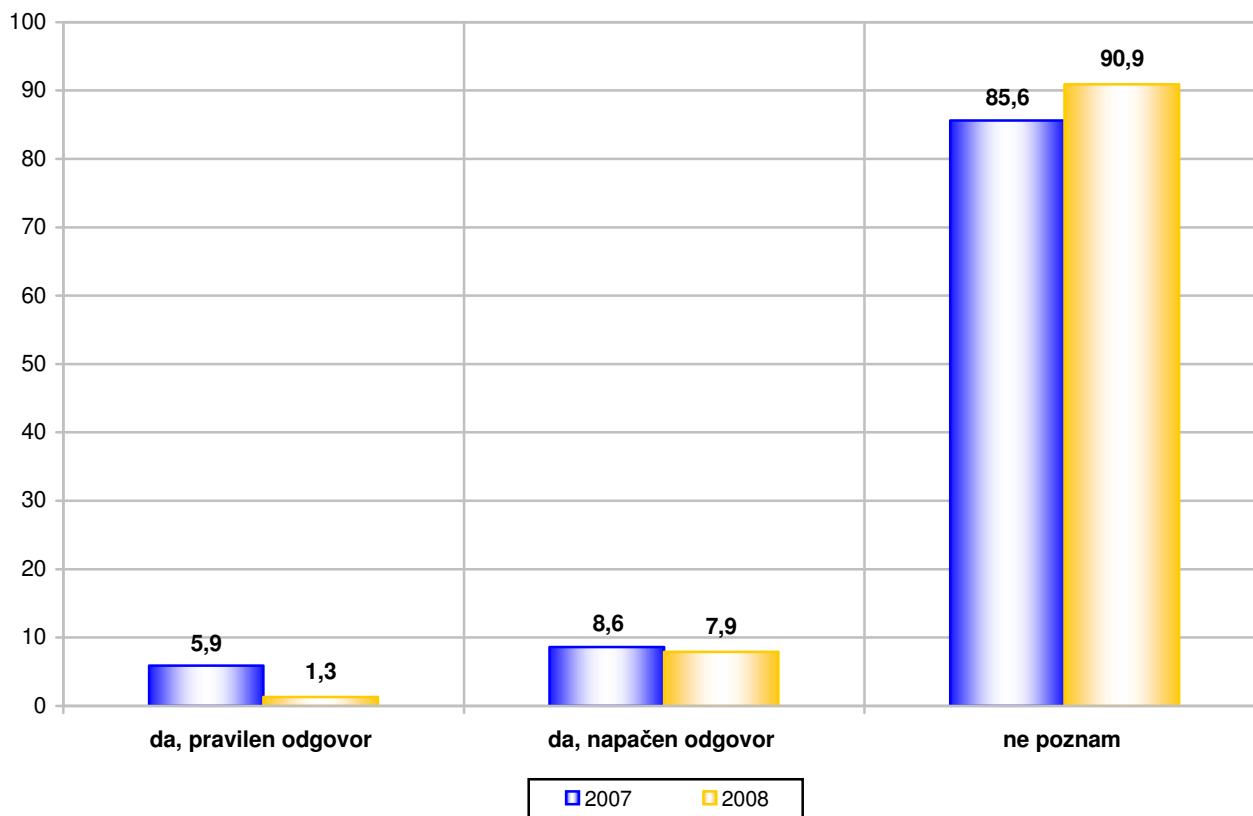
Več kot 45 % (lani 42,9 %) anketirancev sploh ne pošilja paketov, med ostalimi pa prevladujejo tisti, ki letno pošljejo 1 do 2 paketa (19,6 % - lani 24,0 %), 5 in več paketov pošilja 11,4 % (lani 12,3 %) anketiranih, 3 do 4 pakete 8,9 % (lani 10,9 %), manj kot en paket pa 14,3 % (lani 9,6 %) anketiranih. Anketirancev, ki ne pošiljajo paketov, je največ med ženskami, najstarejšimi, osnovnošolsko izobraženimi, upokojenci, anketiranci z najnižjimi prihodki, prebivalci osrednje Slovenije in tistimi, ki nimajo dostopa do interneta.

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



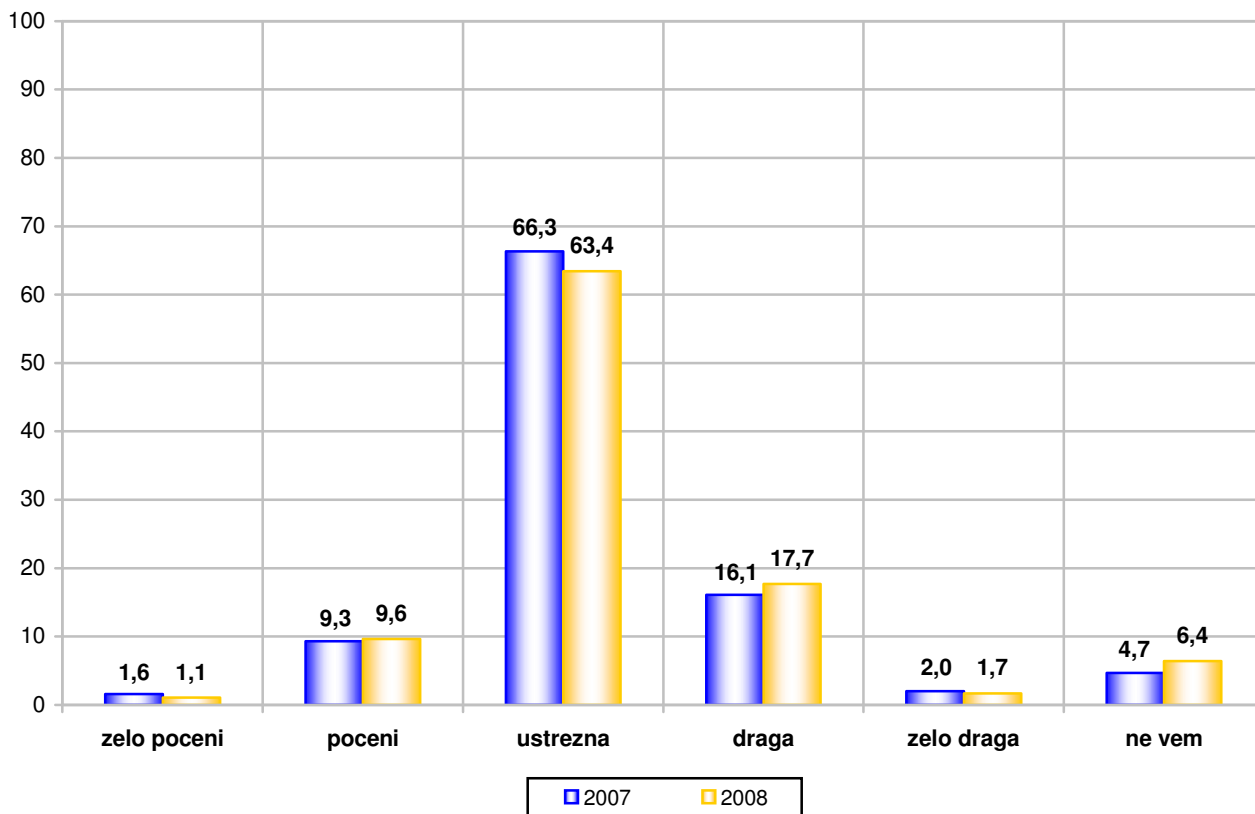
Dobra četrtina anketirancev (25,6 % - lani 22,0 %) ne prejema paketov, največ pa jih prejme 1 do 2 paketa letno (22,7 % - lani 23,3 %) in 3 do 4 pakete letno (15,9 % - lani 20,3 %) ter 5 do 9 paketov (15,3 % - lani 15,6 %). Od 10 do 14 paketov letno prejme 6,7 % (lani 9,0 %) anketiranih. Med tistimi, ki ne prejemajo paketov, je največ najstarejših, osnovnošolsko izobraženih, upokoјencev, anketirancev z najnižjimi prihodki, prebivalcev velikih mest in osrednje Slovenije ter tistih, ki nimajo dostopa do interneta.

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



Ceno pisma pozna le 1,3 % (lani 5,9 %) anketiranih, ostali je ne poznajo, ali pa so navedli napačno ceno. Med poznavalci je še največ mlajših, najbolj izobraženih, anketirancev z najvišjimi prihodki in prebivalcev podeželja.

Kakšna se vam zdi cena 0,23 EUR za prenos navadnega pisma – znamka A? (n = 700)



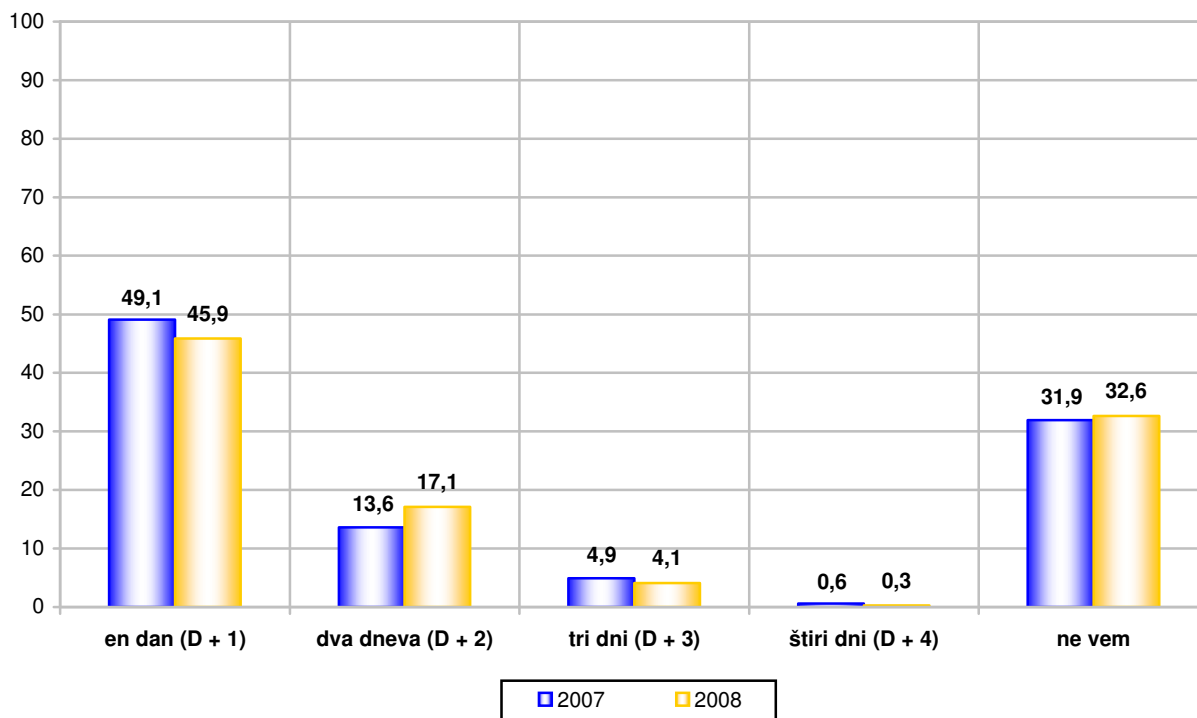
Povprečna ocena je 3,10.

Cena 0,23 € za prenos navadnega pisma se večini anketirancev (66,3 %) zdi ustrezna. Drago ali predrago je za slabo petino (19,4 % - lani 18,1 %), dobra desetina (10,7 - lani 10,9 %) pa je mnenja, da je poceni ali prepoceni. Da je cena previsoka, meni največ moških, najstarejših, poklicno izobraženih, upokojencev, anketirancev z najnižjimi prihodki ter prebivalcev podeželja in mariborskega dela Štajerske.

Tabela: ustreznost cene glede na število oddanih pisem

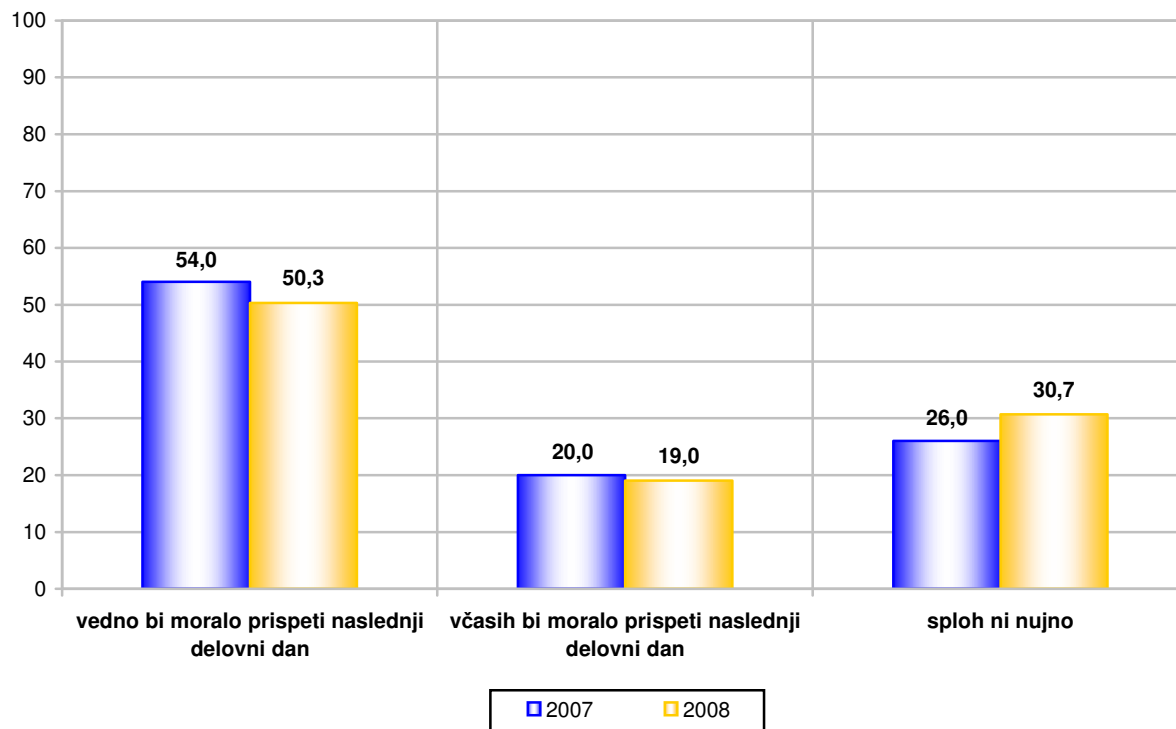
	<u>zelo</u> <u>poceni</u>	<u>poceni</u>	<u>ustrezna</u>	<u>draga</u>	<u>zelo</u> <u>draga</u>
<u>nič</u>	=	<u>11,8</u>	<u>68,6</u>	<u>19,6</u>	=
<u>manj kot 1</u>	=	<u>12,6</u>	<u>64,2</u>	<u>21,1</u>	<u>2,1</u>
<u>1 do 2</u>	<u>2,5</u>	<u>8,7</u>	<u>68,2</u>	<u>17,8</u>	<u>2,9</u>
<u>3 do 4</u>	<u>1,1</u>	<u>13,5</u>	<u>65,2</u>	<u>19,1</u>	<u>1,1</u>
<u>5 in več</u>	<u>0,8</u>	<u>8,2</u>	<u>71,3</u>	<u>18,0</u>	<u>1,6</u>

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



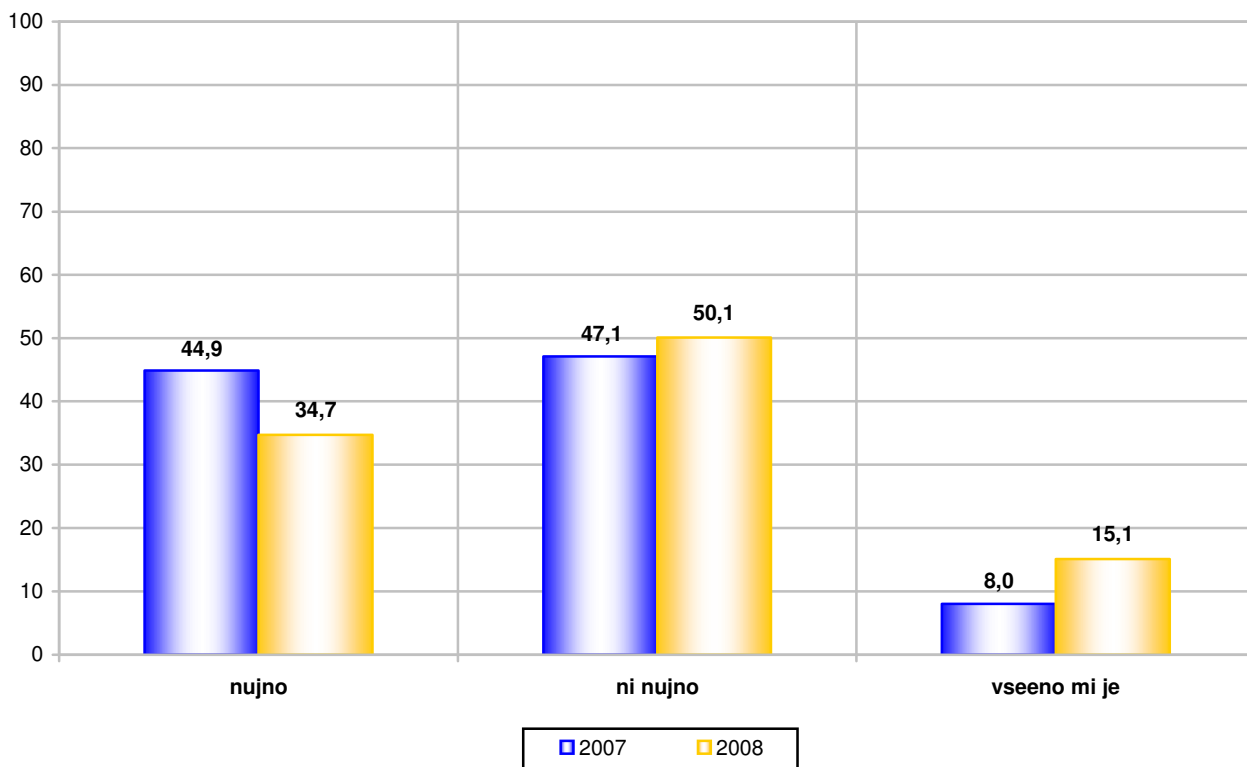
Skoraj polovica anketirancev (45,9 % - lani 49,1 %) je odgovorila, da je predpisan čas prenosa navadnega pisma en dan, slaba tretjina (32,6 % - lani 31,9 %) ni vedela odgovora, slaba petina (17,1 % - lani 13,6 %) meni, da je predpisan čas dva dneva, 4,1 % pa meni, da pismo potuje tri dni. Da je predpisan čas prenosa pisma en dan, je odgovorilo največ žensk, pripadnikov srednje generacije, najbolj izobraženih, brezposelnih, anketirancev z zmernimi prihodki, prebivalcev velikih mest in osrednje Slovenije.

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



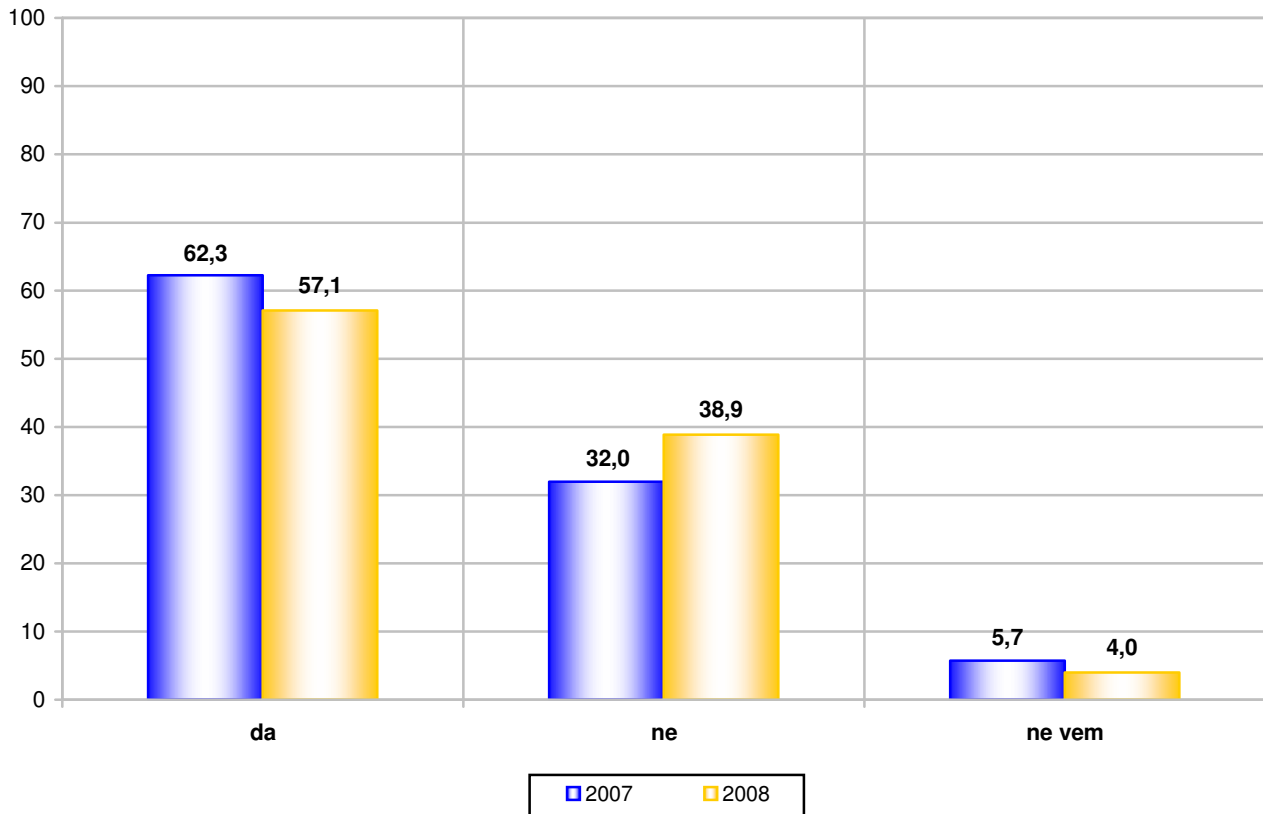
Da bi moralo pismo vedno prispeti do naslovnika naslednji delovni dan, kot je bilo oddano, meni 50,3 % (lani 54 %) anketirancev; slaba petina (19,0 % - lani 20,0 %) jih meni, da bi včasih moralo prispelo naslednji delovni dan; da sploh ni nujno, da bi prispelo naslednji dan pa meni 30,7 % (lani 26 %) anketirancev. Prvih je največ med ženskami, anketiranci v starostni skupini od 46 do 60 let, najvišje izobraženimi, zaposlenimi ter dijaki in študenti, anketiranci z višjimi prihodki, prebivalci mesta in celjskega dela Štajerske ter tistimi, ki imajo dostop do interneta.

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



Da je smiselna dostava poštnih pošiljk ob sobotah meni 34,7 % (lani 44,9 %) anketirancev, 50,1 % je mnenja, da to ni nujno, za 15,1 % pa je vseeno. Dostavo poštnih pošiljk ob sobotah si želi nekoliko več žensk, anketirancev v starostni skupini od 46 do 60 let, najbolj izobraženih, brezposelnih, anketirancev z višjimi prihodki, prebivalcev mest in Primorcev ter tistih, ki imajo dostop do interneta.

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

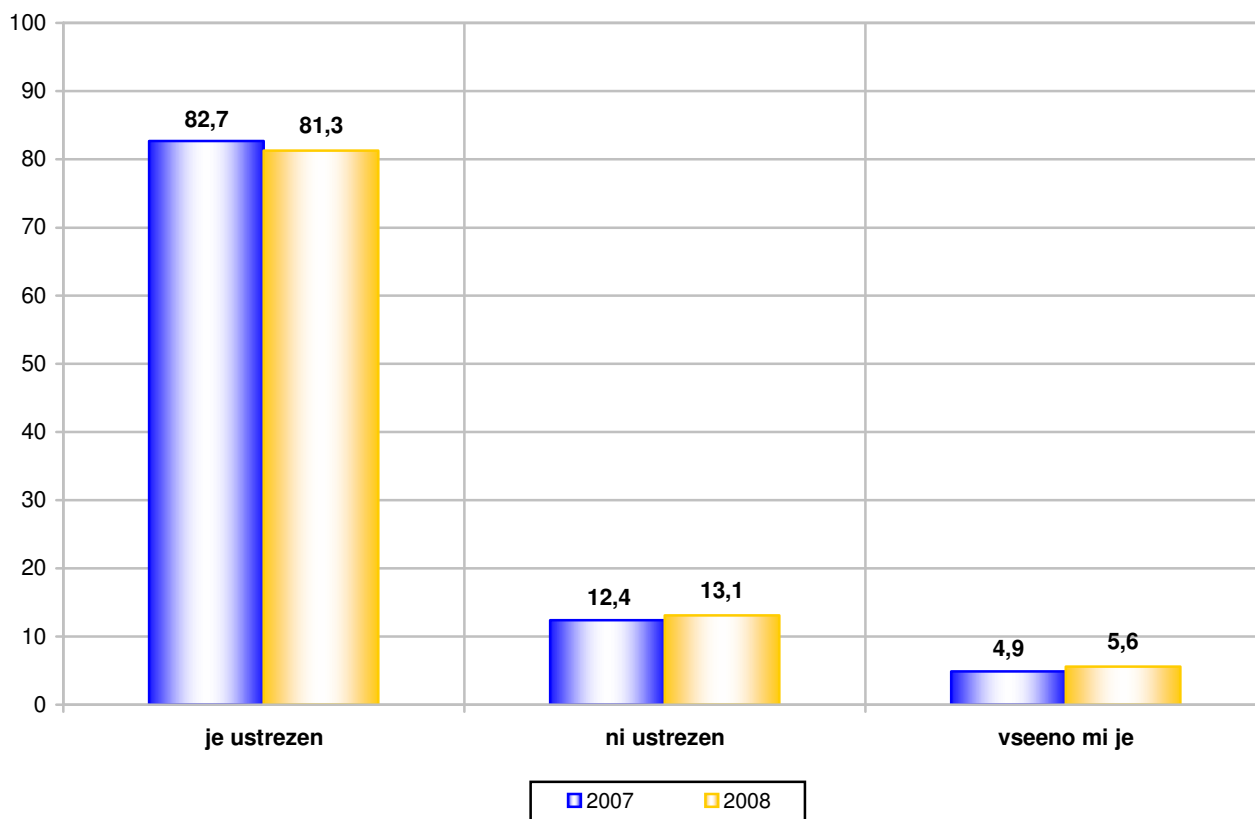


Dobra polovica anketirancev (57,1 % - lani 62,3 %) zatrjuje, da ima dostavo poštних pošiljk na dom tudi ob sobotah, dobra tretjina (38,9 % - lani 32,0 %) pa je izjavila, da je nimajo. Slednjih je največ med moškimi, bolj izobraženimi, prebivalci mesta in Gorenjci.

Tabela: smiselnost dostave ob sobotah glede na dejansko dostavo ob sobotah

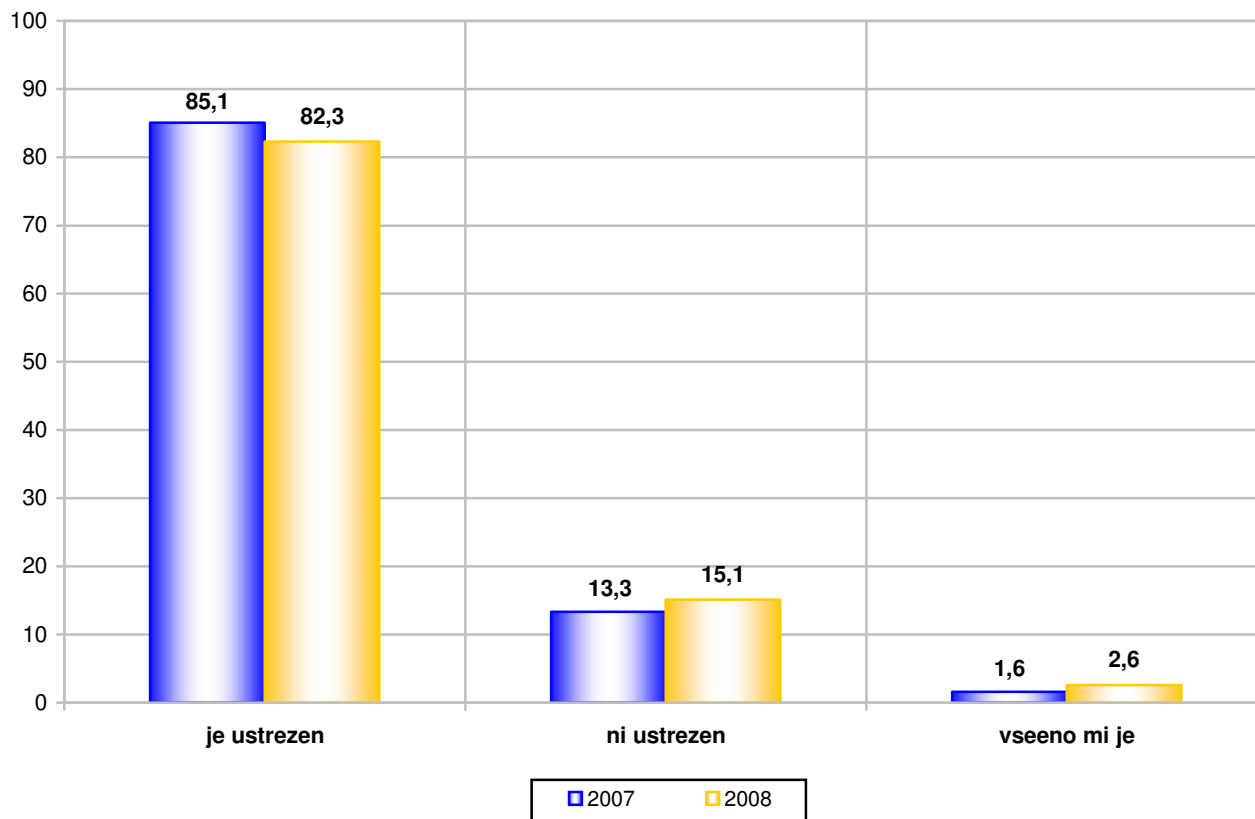
	<u>nujno</u>	<u>ni nujno</u>	<u>vseeno mi je</u>
<u>dostava ob sobotah</u>	<u>39,0</u>	<u>45,0</u>	<u>16,0</u>
<u>brez dostave ob sobotah</u>	<u>29,4</u>	<u>57,0</u>	<u>13,6</u>

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



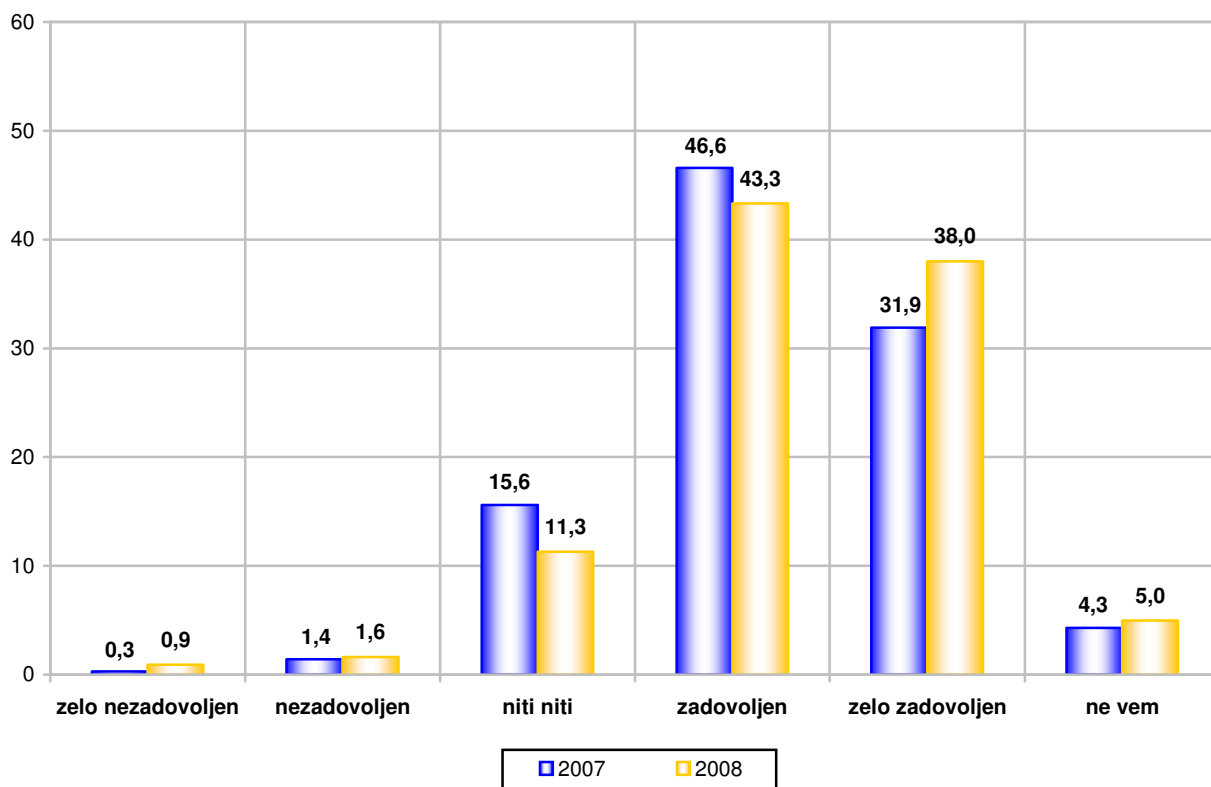
Dobre štiri petine anketirancev (81,3 % - lani 82,7 %) so izjavile, da se jim zdi čas prihoda pismonoše na njihov dom ustrezen, dobra desetina (13,1 % - lani 12,4 %) pa meni nasprotno. Nekoliko več nezadovoljnih s časom prihoda poštarja na njihov dom je med moškimi, mlajšimi, bolj izobraženimi, zaposlenimi ter dijaki in študenti, anketiranci z višjimi prihodki in tistimi, ki so brez prihodkov, med prebivalci mesta in Dolenjci.

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



Obratovalni čas poštne enote, ki jih obiskujejo, je ustrezen za 82,3 % (lani 85,1 %) anketirancev, med tistimi, ki jim ne ustreza (15,1 %), pa je največ moških, mlajših, najbolj izobraženih, zaposlenih, anketirancev z najvišjimi prihodki, prebivalcev podeželja ter Dolenjcev.

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



Povprečna ocena zadovoljstva z dostopnostjo informacij na poštnih enotah je 4,22.

Oceno zadovoljen ali zelo zadovoljen je izbralo 81,2 % (lani 78,5 %) anketirancev, oceno nezadovoljen ali zelo nezadovoljen pa 2,5 % (lani 1,7 %). Z dostopnostjo informacij na poštnih enotah so najbolj zadovoljne ženske, najstarejši anketiranci, osnovnošolsko izobraženi, upokojenci, anketiranci z najnižjimi prihodki, prebivalci največjih mest ter Dolenjci.

Zakaj niste zadovoljni z dostopnostjo informacij? Katere informacije pogrešate?

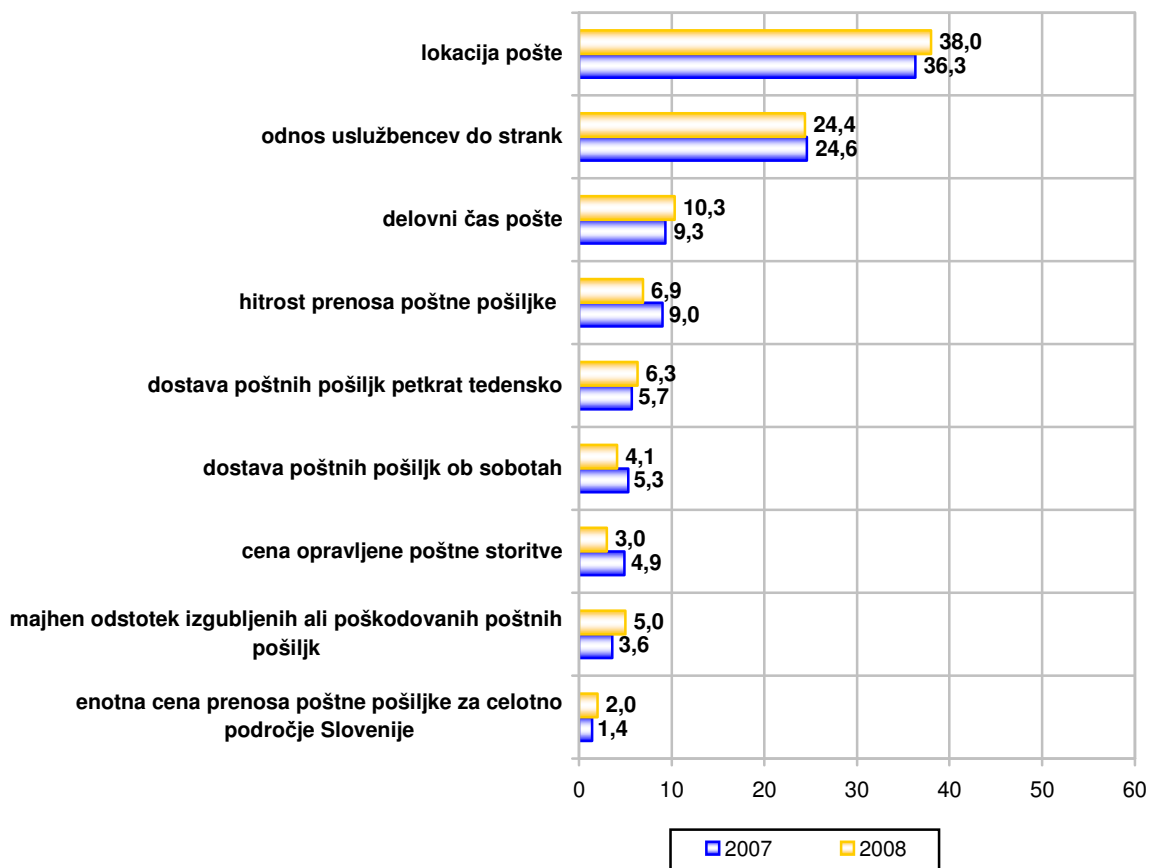
(n = 17)

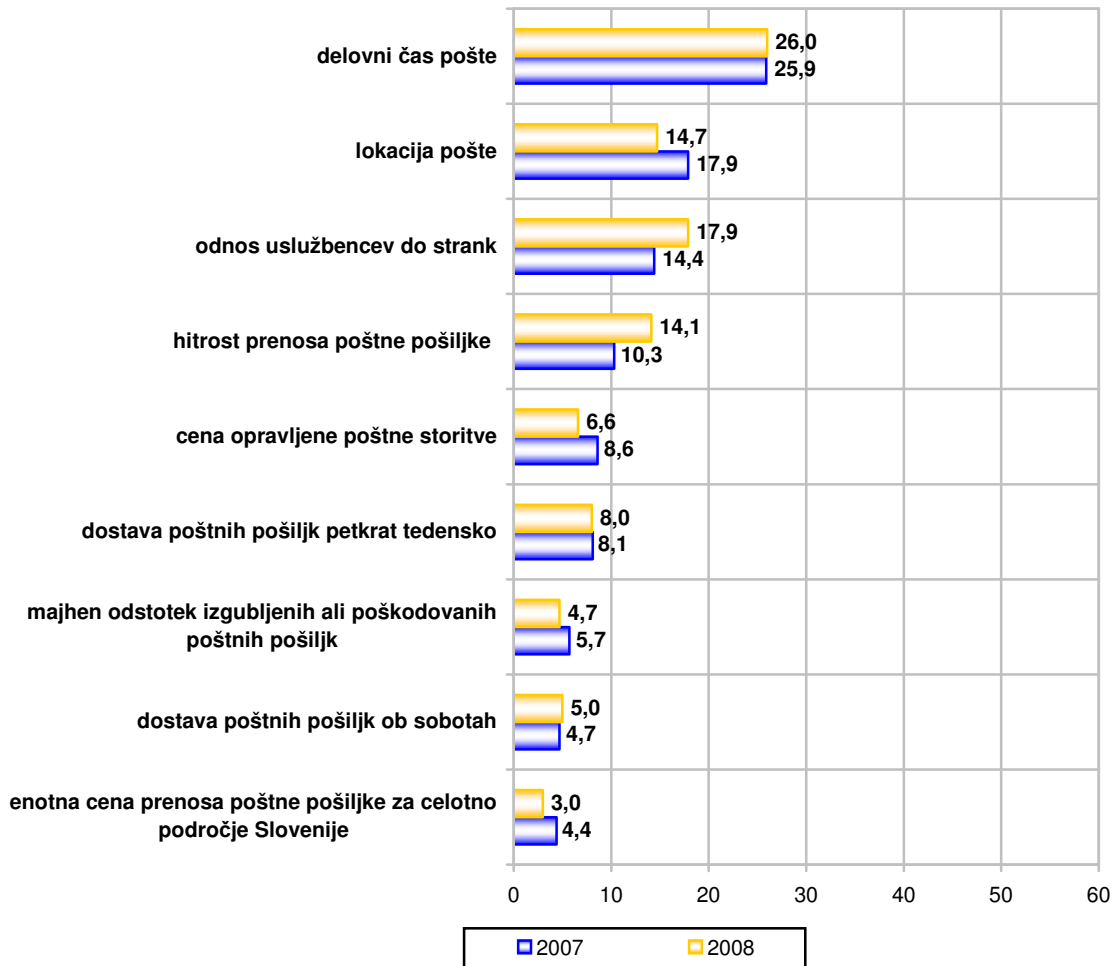
Na vprašanje so odgovarjali tisti, ki niso zadovoljni z dostopnostjo informacij. Spodaj navajamo dobesedne navedbe nezadovoljnih anketirancev:

- neprijaznost zaposlenih (4x)
- delavke imajo preveč strank in ni časa za posamezno stranko
- dostopnost inf. o hitrosti pošiljk
- dvoumne informacije
- ne obvladajo posebnih storitev
- nekomunikativnost
- nimajo ustreznih odgovorov
- odmor
- premajhna angažiranost zaposlenih
- pustijo na čakanju
- ne vem (4x)

Navedli vam bomo nekaj dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa izmed vseh dejavnikov izberite tri, ki so za vas najpomembnejši. Najprej navedite tisti dejavnik, ki je za vas najbolj pomemben, nato drugega in še tretjega. (n = 700)

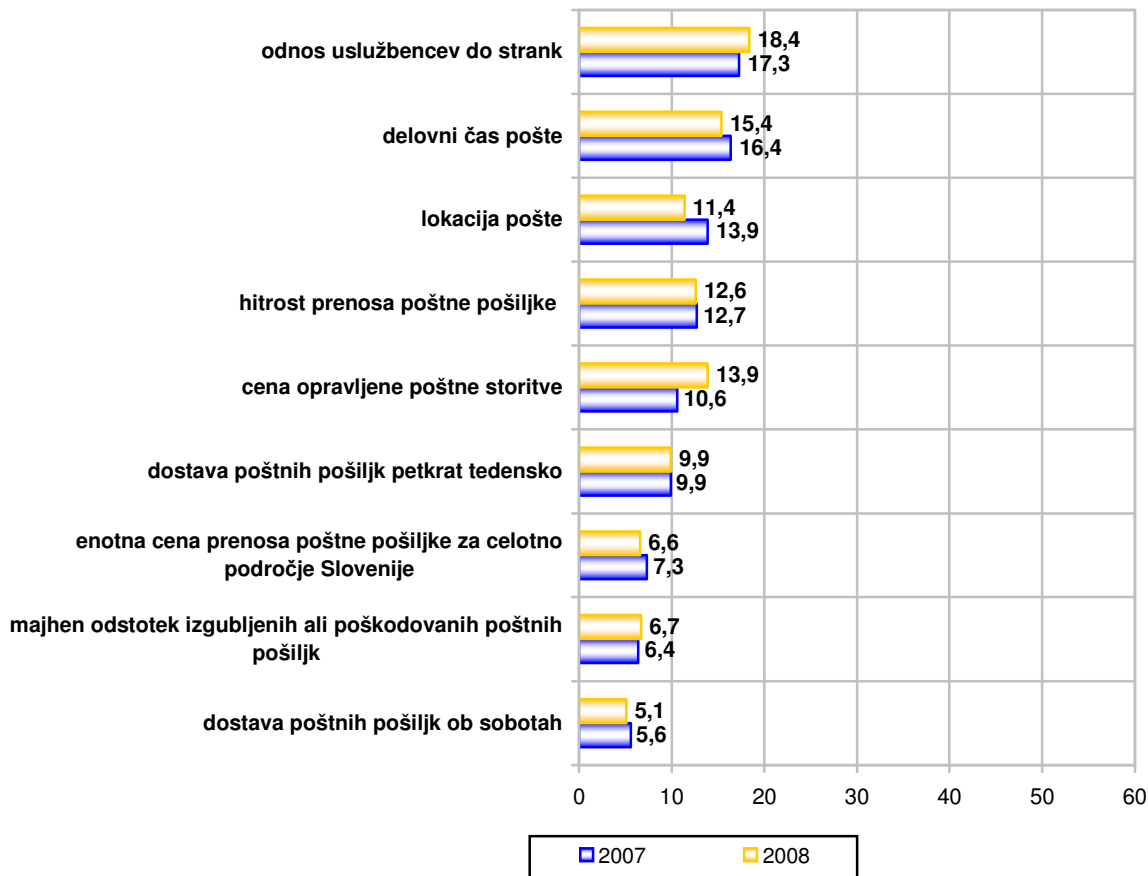
A. PRVI IZBOR



B. DRUGI IZBOR


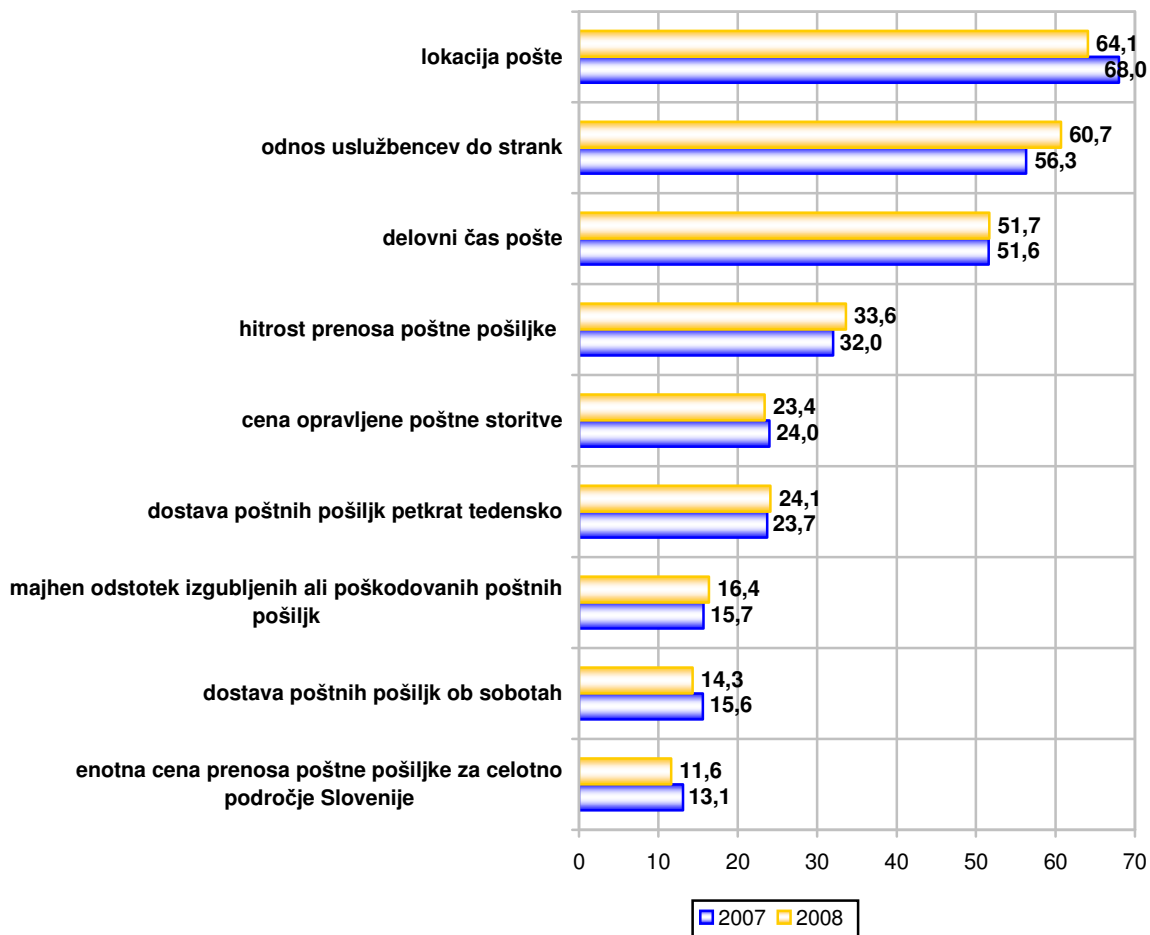


C. TRETJI IZBOR



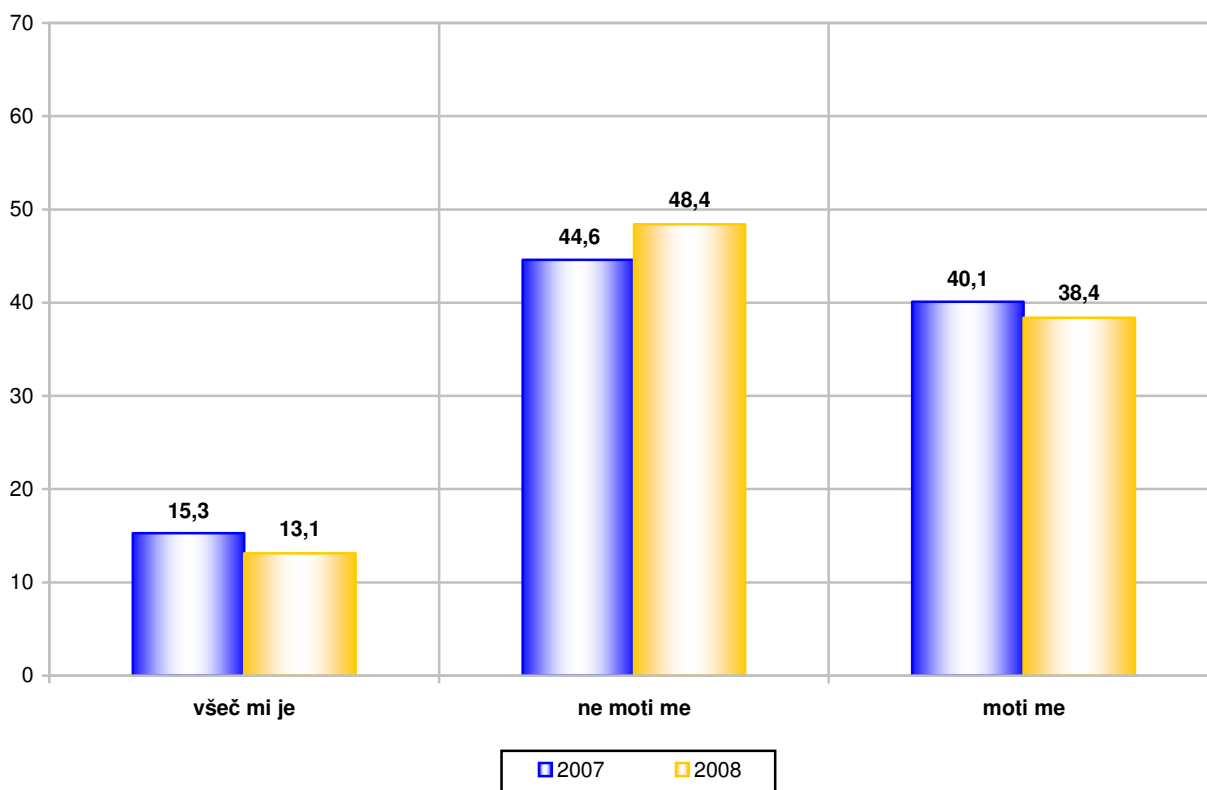


D. SKUPAJ



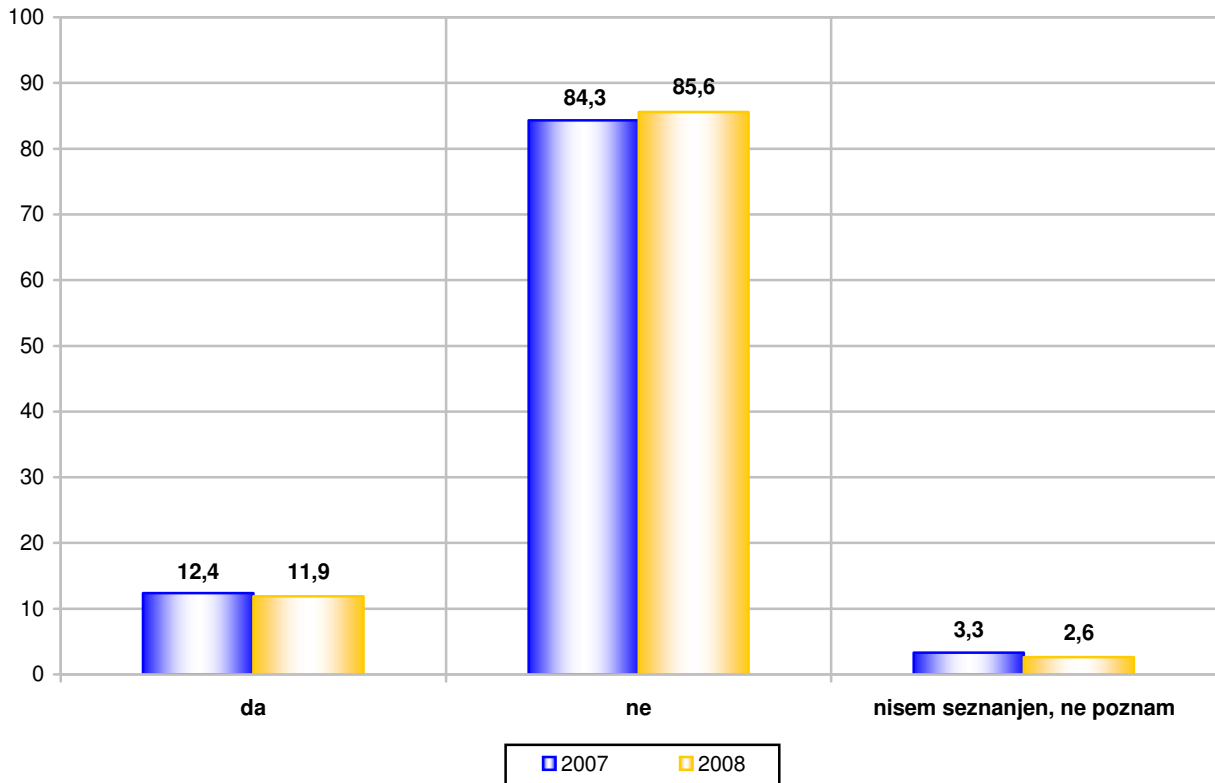
Med dejavniki, ki so povezani s pošto, je anketirancem najbolj pomembna lokacija pošte (64,1 % - lani 68,0 %), sledita odnos uslužbencev do strank (60,7 % - lani 56,3 %) in delovni čas pošte (51,7 % - lani 51,2 %). Ostali naštetih dejavniki so anketirancem nekoliko manj pomembni, najmanj pa jim je pomembna enotna cena prenosa poštne pošiljke za celotno področje Slovenije (11,6 % - lani 13,1 %). V kategorijo manj pomembnih dejavnikov pa sodita še dostava poštних pošiljk ob sobotah (14,3 %) in majhen odstotek izgubljenih ali poškodovanih poštних pošiljk (16,4 %). Lokacija pošte je najbolj pomembna moškim, najmlajšim, poklicno izobraženim, dijakom in študentom, anketirancem z najnižjimi prihodki, prebivalcem največjih mest ter Gorenjcem.

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 13,1 % (lani 15 %) anketirancem, moti jih 38,4 % (lani 40 %), nemoteče pa je za 48,4 % (lani 44,6 %) anketiranih. Tovrstna sporočila najbolj motijo ženske, najstarejše, bolj izobražene, dijake in študente, anketirance brez prihodkov, prebivalce velikih mest ter Primorce.

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



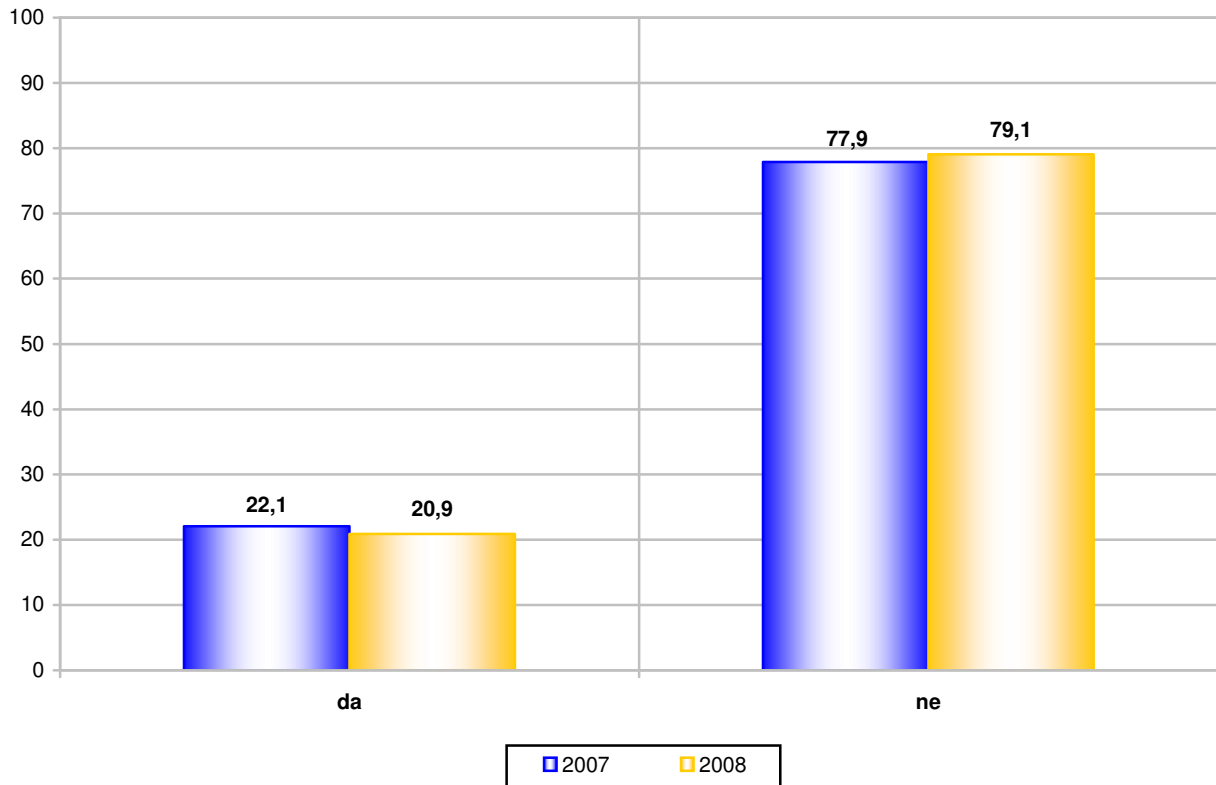
Nalepko, s katero lahko prepovedo vročanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil, uporablja 11,9 % (lani 12,4 %) anketirancev. Največ jih je med najmlajšimi in najstarejšimi, najbolj izobraženimi, dijaki in študenti, anketiranci z najvišjimi prihodki, prebivalci velikih mest in Gorenjci.



Tabela: uporaba nalepke glede na odnos do prejemanja reklamnih sporočil

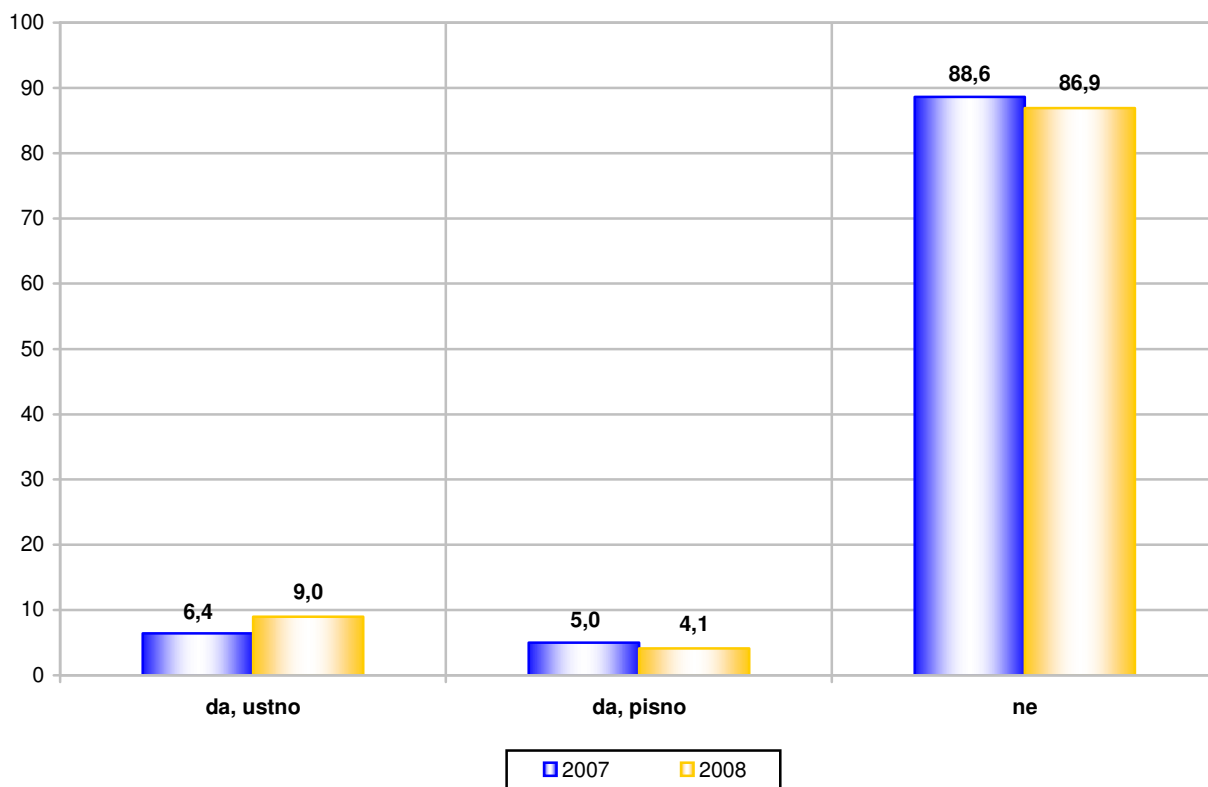
	<u>všeč mi</u> <u>je</u>	<u>ne moti</u> <u>me</u>	<u>moti</u> <u>me</u>
<u>uporabljam</u>	<u>2,4</u>	<u>13,3</u>	<u>84,3</u>
<u>ne uporabljam</u>	<u>15,0</u>	<u>53,6</u>	<u>31,4</u>
<u>nisem seznanjen, ne poznam</u>		<u>38,9</u>	<u>61,1</u>

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



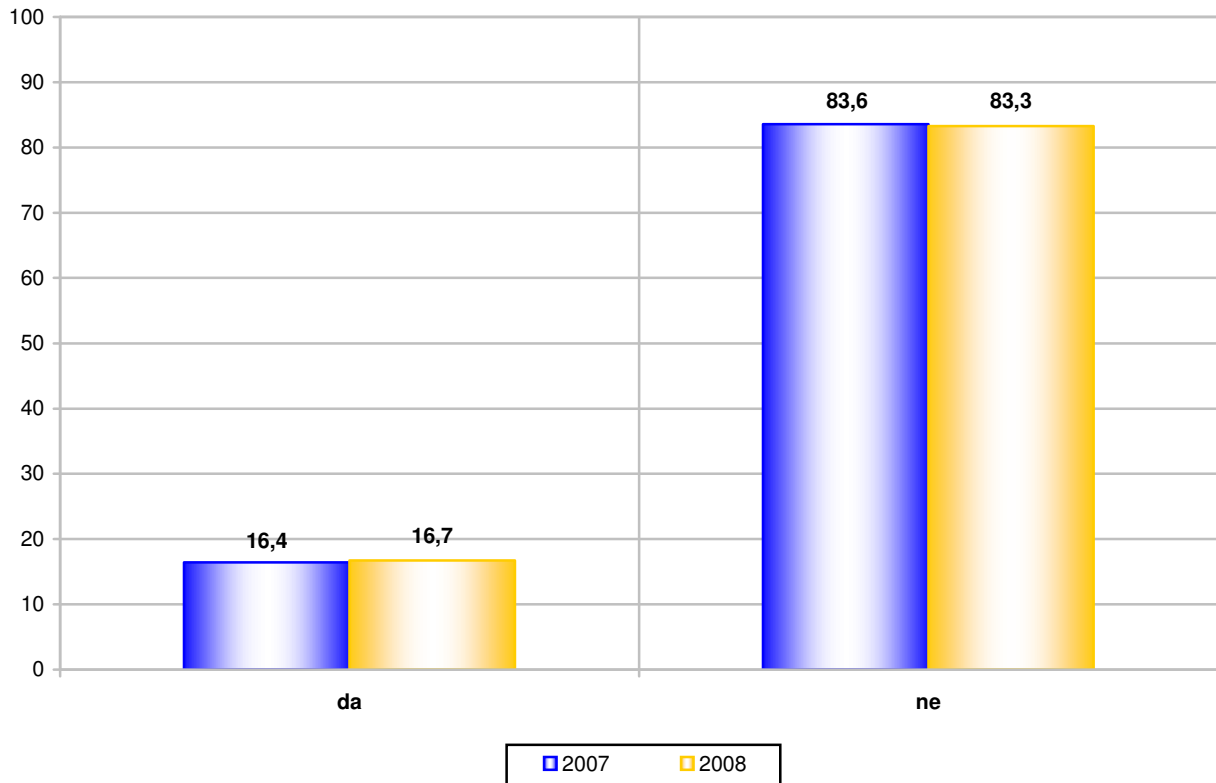
S pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošiljk, uničenja, prekoračitve roka prenosa itn. je seznanjena dobra petina anketirancev (20,9 % - lani 22,1 %). Največ teh je med pripadniki srednje generacije, bolj izobraženimi, nezaposlenimi, anketiranci z najvišjimi prihodki, prebivalci velikih mest in Gorenjci.

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



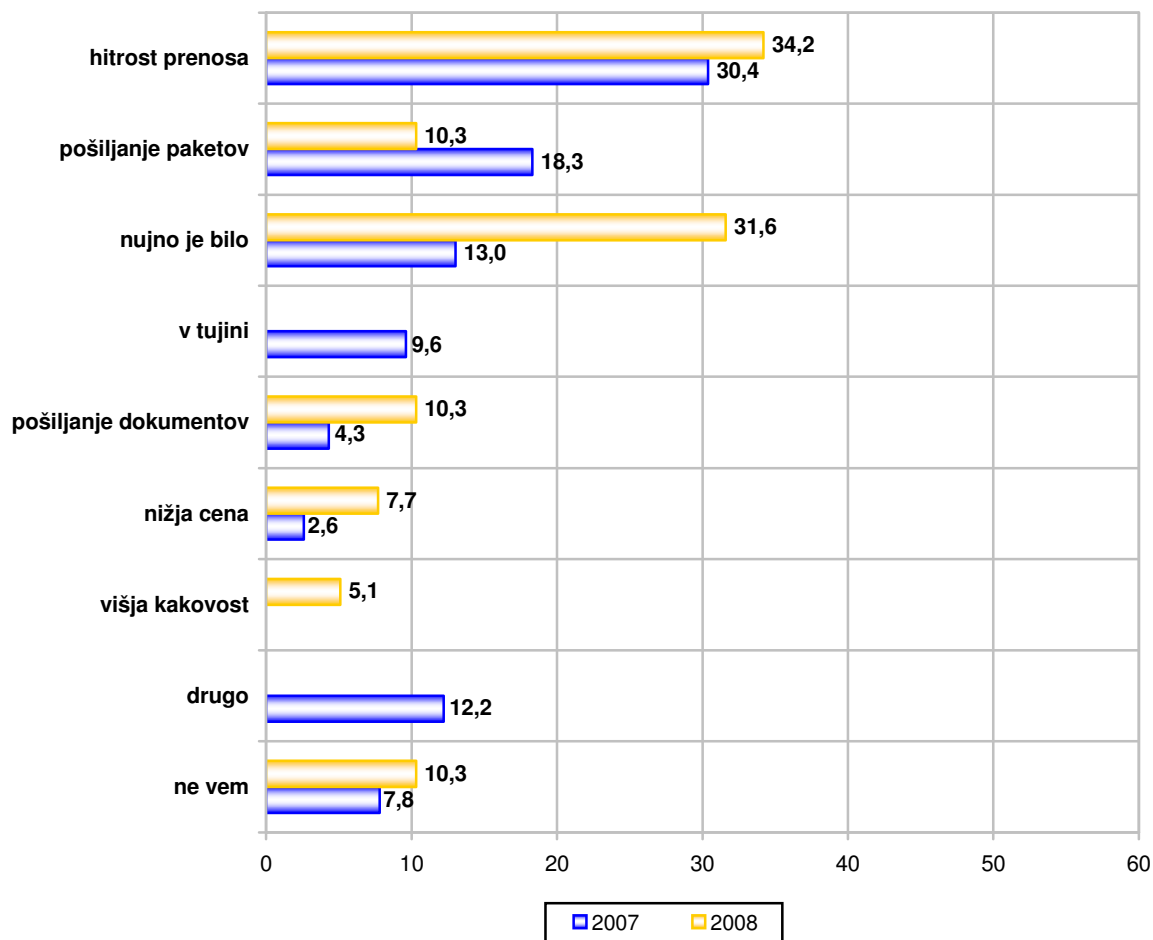
Pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo je do sedaj ustno vložilo 9,0 % (lani 6,4 %) anketirancev, pisno pa 4,1 % (lani 5,0 %). Ustno se je pritožilo največ moških, anketirancev v starostni skupini od 31 do 45 let, najbolj izobraženih, nezaposlenih, anketirancev z najvišjimi prihodki, prebivalcev mesta in osrednje Slovenije. Pisno so se največkrat pritožili najstarejši, bolj izobraženi, upokojevci, anketiranci ki imajo dohodek od 400 do 800 €, 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 uporabljalo 16,7 % (lani 16,4 %) anketirancev. Največ teh je med moškimi, najmlajšimi, najbolj izobraženimi, zaposlenimi, anketiranci z najvišjimi prihodki, prebivalci velikih mest ter osrednje Slovenije in tistimi, ki imajo dostop do interneta.

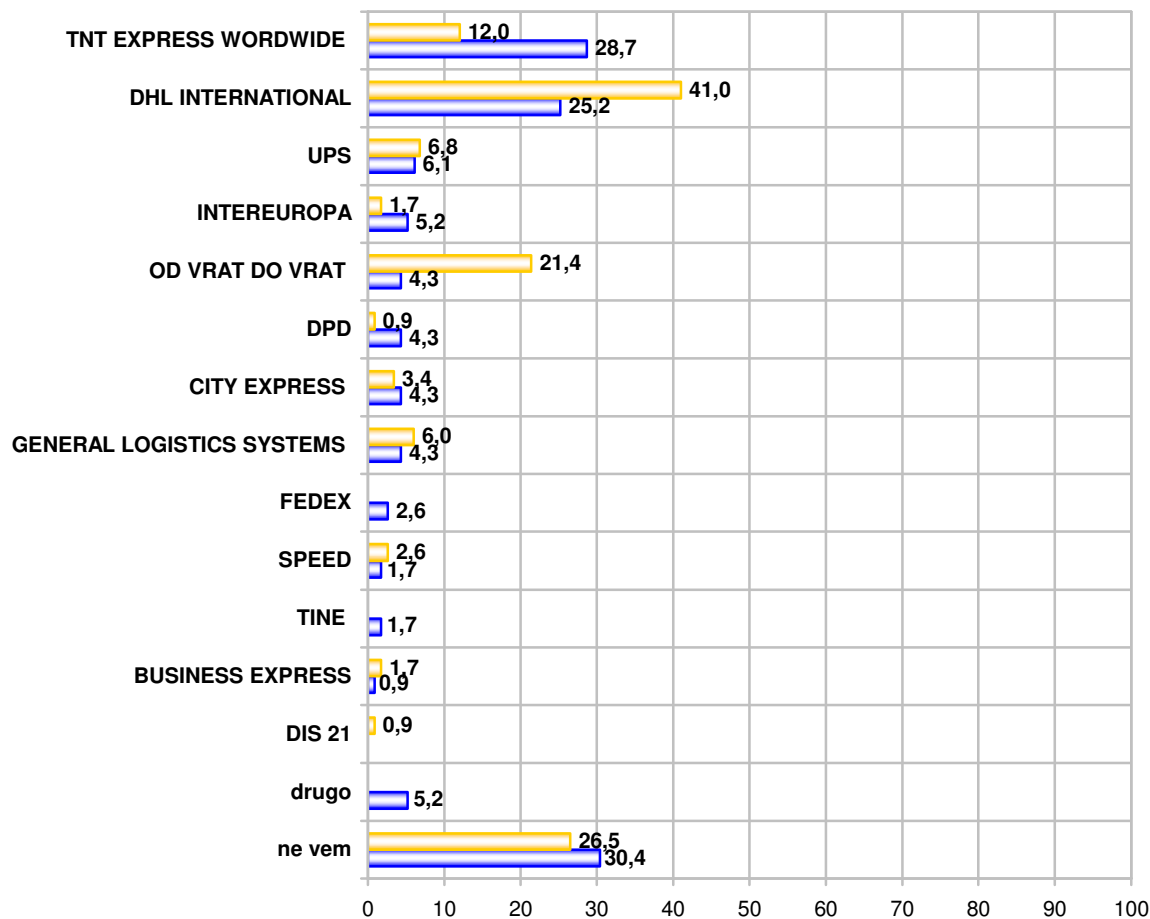
Zakaj ste uporabili storitve drugih izvajalcev poštних storitev? (n = 117)



Na vprašanje so odgovarjali tisti, ki so že uporabili storitve drugih izvajalcev. Le-te so anketiranci praviloma uporabljali v primeru potrebe po hitrem prenosu pošiljk (34,2 % - lani 30,4 %), ko je šlo za nujne zadeve (13,6 % - lani 13,0 %) ter pri pošiljanju paketov (10,3 % - lani 18,3 %).

Storitve katerega izvajalca poštних storitev ste že uporabili? (n = 117)

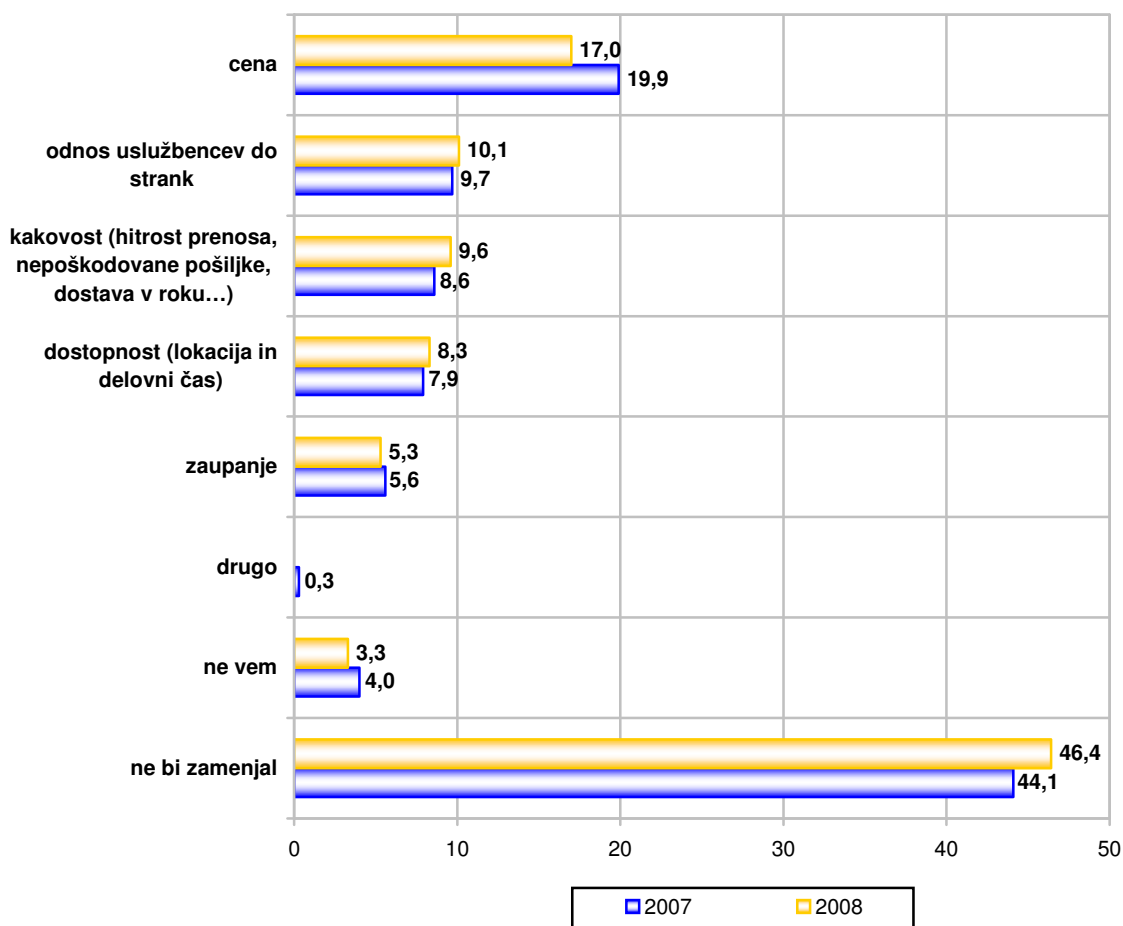
(Več možnih odgovorov.)



Anketiranci, ki so že uporabili storitve drugih izvajalcev poštних storitev, so to praviloma storili pri DHL International (41,0 % - lani 25,2 %), pri Od vrat do vrat (21,4 % - lani 4,3 %) in TNT Express Worldwide (12,0 % - lani 28,7 %).



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 (46,4 % - lani 44,1 %) ne bi nikakor zamenjala izvajalca poštних storitev, med ostalimi je največ takšnih, ki bi to storili zaradi cene (17,0 % - lani 19,9 %), odnosa uslužbencev do strank (10,1 % - lani 9,7 %), kakovosti (9,6 % - lani 8,6 %) ali dostopnosti (8,3 % - lani 7,9 %)... Cena, kot dejavnik, ki bi vplival na izbiro drugega izvajalca poštних storitev, bi vplivala na največ moških, najmlajših, srednješolsko izobraženih, dijakov in študentov ter zaposlenih, anketirancev z višjimi prihodki, prebivalcev velikih mest ter anketirancev z mariborskega dela Štajerske.