

RAZISKAVA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV S POGODBENIMI POŠTAMI

Poročilo raziskave

GfK Slovenija
Junij 2017



Vsebina poročila



KLIKNI NA **ŽELJENI ZAVIHEK** ZA HITER DOSTOP

KLIKNI NA  AKOS ZA VRNITEV V OSNOVNI MENU

OSNOVNI PODATKI O RAZISKAVI

O raziskavi

Raziskava zadovoljstva uporabnikov s pogodbenimi poštami preverja, ali so uporabniki pogodbenih pošt zadovoljni s kakovostjo delovanja pogodbenih pošt. Med drugim smo preverjali:

- seznanjenost z delovanjem pogodbenih pošt,
- pogostost uporabe posameznih storitev
- doseganje pričakovanj uporabnikov,
- razloge za nezadovoljstvo s pogodbenimi poštami,
- uporabo storitev matičnih pošt in drugih poslovalnic PS

V raziskavo je bilo vključenih 30 pogodbenih pošt, ki so bile odprte najmanj 1 leto in so nastopile z delovanjem po 1.1.2012 in pred 1.1.2015.

Rezultati so uteženi glede na strukturo posamezne pošte po spolu, starosti in izobrazbi v populaciji.

Zbiranje podatkov



- Računalniško podprto telefonsko anketiranje (CATI – Computer Assisted Telephone Interviewing)

Čas anketiranja



- 8.6.-27.6.2017

Ciljna oseba



- Prebivalci občin, kjer delujejo pogodbene pošte, stari 15 let ali več

Struktura vzorca



- 1019 anketirancev (22-52 na pošto)
- Vzorec je reprezentativen glede na strukturo posamezne pošte po spolu, starosti in izobrazbi (podrobna struktura vzorca v prilogi)

KLJUČNE UGOTOVITVE

KLJUČNE UGOTOVITVE 1/2

V 15. izmed 30. krajev, ki so bili vključeni v anketiranje, so vsi vprašani 100 % seznanjeni z delovanjem pogodbene pošte v njihovem kraju. Večina anketirancev **je seznanjena z delovanjem pogodbene pošte** v njihovem kraju.



Glede na pogostost uporabe pogodbenih pošt se anketiranci iz PE Ljubljana, PE Maribor, PE Celje in PE Koper **zgolj rahlo razlikujejo**. Delež anketirancev, ki uporablja storitve pogodbene pošte večkrat tedensko ne preseže 20%. Največ anketirancev, ki uporablja storitve pogodbene pošte vsaj enkrat na teden je iz pošte Cirkovce. 35% anketirancev iz pošte Zgornja Ložnica nikoli ne uporablja storitve pogodbene pošte.

Prevzemi in oddaje priporočenih pisem sta najpopularnejši storitvi v vseh poslovnih enotah. V vseh poslovnih enotah sta najmanj uporabljeni storitvi za prevzem in oddajo pošiljk za slepe in slabovidne. 97% anketirancev iz pošte Šentjanž uporablja storitev prevzema priporočenih pisem. Anketiranci iz pošte Poljane nad Škofja Loko pa so najbolj pogosti uporabniki oddaje priporočenih pisem - 85%.



Večina ljudi je zadovoljnih z zamenjavo prejšnje pošte s pogodbeno pošto – največ zadovoljnih anketirancev prihaja iz pošt Ribnica na Pohorju (98%), sledijo jim anketiranci iz pošte Zdole in Zgornje Ložnice. 59% anketirancev iz pošte Prvačina je nezadovoljnih z zamenjavo prejšnje pošte s pogodbeno. Večina anketirancev je prav tako zadovoljnih z izvajalcem, največ nezadovoljnih anketirancev pa prihaja iz pošte Prvačina. Glavni razlogi za nezadovoljstvo s pogodbeno pošto ter njihovimi izvajalci so **neprimerni prostori, delovni čas** in **manjšo obseg storitev**.

Tretjina opazovanih pošt je že prejela pritožbo zoper delovanja pogodbene pošte. Največ pritožb je prejela pošta Prvačina in sicer, 23% vprašanih je že vložilo pritožbo zoper pogodbene pošte. Največkrat gre za pritožbo zaradi **ne zagotavljanja zasebnosti** in **napačno dostavljene pošiljke**



KLJUČNE UGOTOVITVE 2/2

Med seboj smo primerjali pomembnost in zadovoljstvo s posameznimi **načini delovanja** pogodbenih pošt in ugotovili, da so največja odstopanja (razlika povprečnega zadovoljstva od povprečne pomembnosti večja od vrednost 0,5) v pošti Sladki Vrh.



Glavni razlogi za nezadovoljstvo z delovanjem pogodbene pošte se nanašajo na **natančnost informacij, ki jih nudi osebje, ustreznost prostorov** in **usposobljenost osebja**. Moč je opaziti tudi precejšna odstopanja med pomembnostjo in zadovoljstvom pri **ustreznosti prostorov za opravljanje poštnih storitev**.

Odstopanja smo opazovali tudi med pomembnostjo in zadovoljstvom s **posameznimi storitvami** pogodbene pošte. Omeniti je potrebno **plačila in izplačila osebnih računov**, kjer so se odstopanja med zadovoljstvom in pomembnostjo pojavila pri **20 različnih poštah**.



Podindeks delovanja znaša v povprečju **75,3**, **podineks storitve** pa **81,6** – večina anketirancev je zadovoljnih z delovanjem in storitvami pogodbenih pošt. V pošti Cirkovce so najmanj zadovoljni z delovanjem (indeks znaša 55,8), v Sladkem Vrhu pa s storitvijo pogodbenih pošt (indeks je 67,1). **Povprečni skupni indeks zadovoljstva** znaša **63,7**; najvišji indeks je v Colu na (83,3), najnižji pa v Selci (56,4).

Večina ljudi je **zadovoljnih z dostavo** pošiljk na dom. Najbolj kritični anketiranci so iz pošte Škofja vas in Šmartno v Rožni dolini. Glavni razlogi v nezadovoljstvu pa večinoma predstavlja **neprimeren čas dostave, napačno dostavljene pošiljke ter, da ni dostave ob sobotah**.



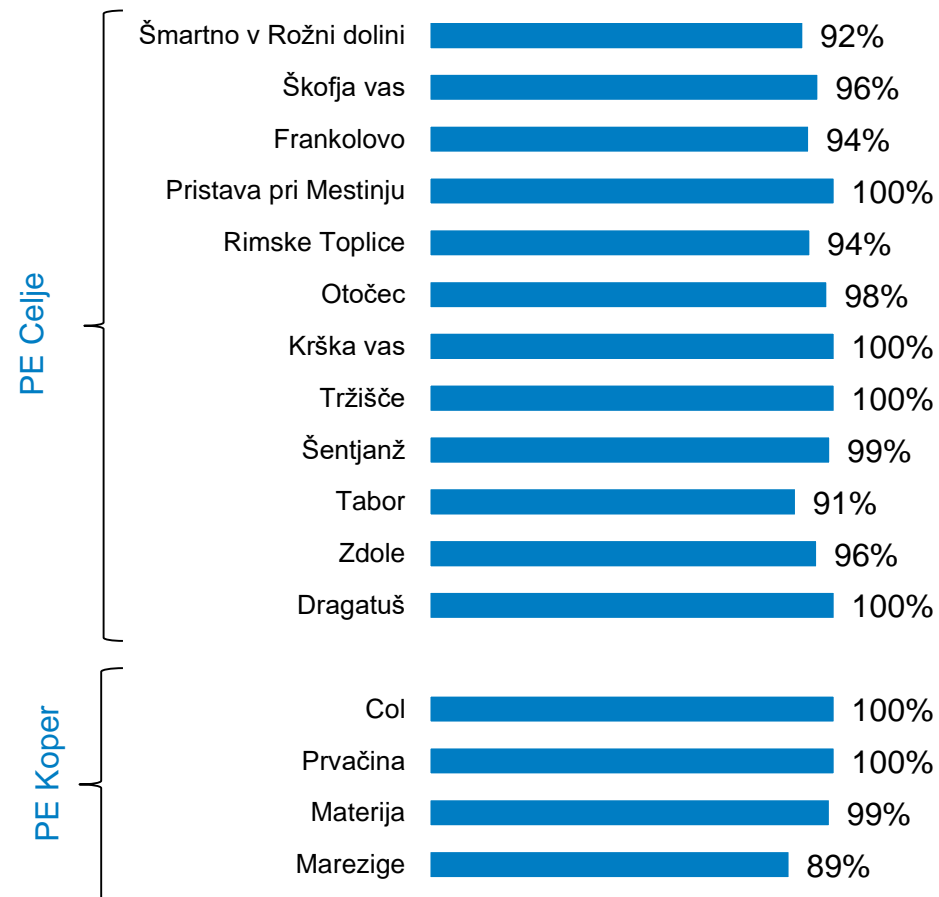
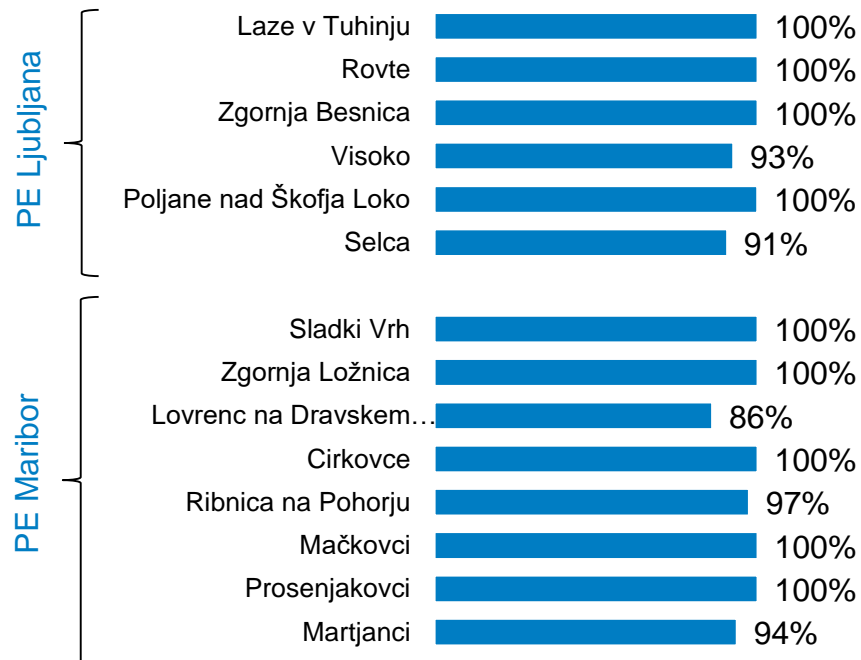
Večinoma anketiranci uporablja storitve matične pošte ter ostale poslovalnice Pošte Slovenije. Glavni razlog predstavlja **priročnost**, pri obeh primerih glavni razlog predstavlja **dostopnost na poti v službo** ter **ustreznejši delovni čas**.

REZULTATI

SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE

SEZNANJENOST Z DELOVANJEM POGODBENE POŠTE

Ali ste seznanjeni s tem, da v vašem kraju deluje pogodbeni izvajalec poštne storitve?



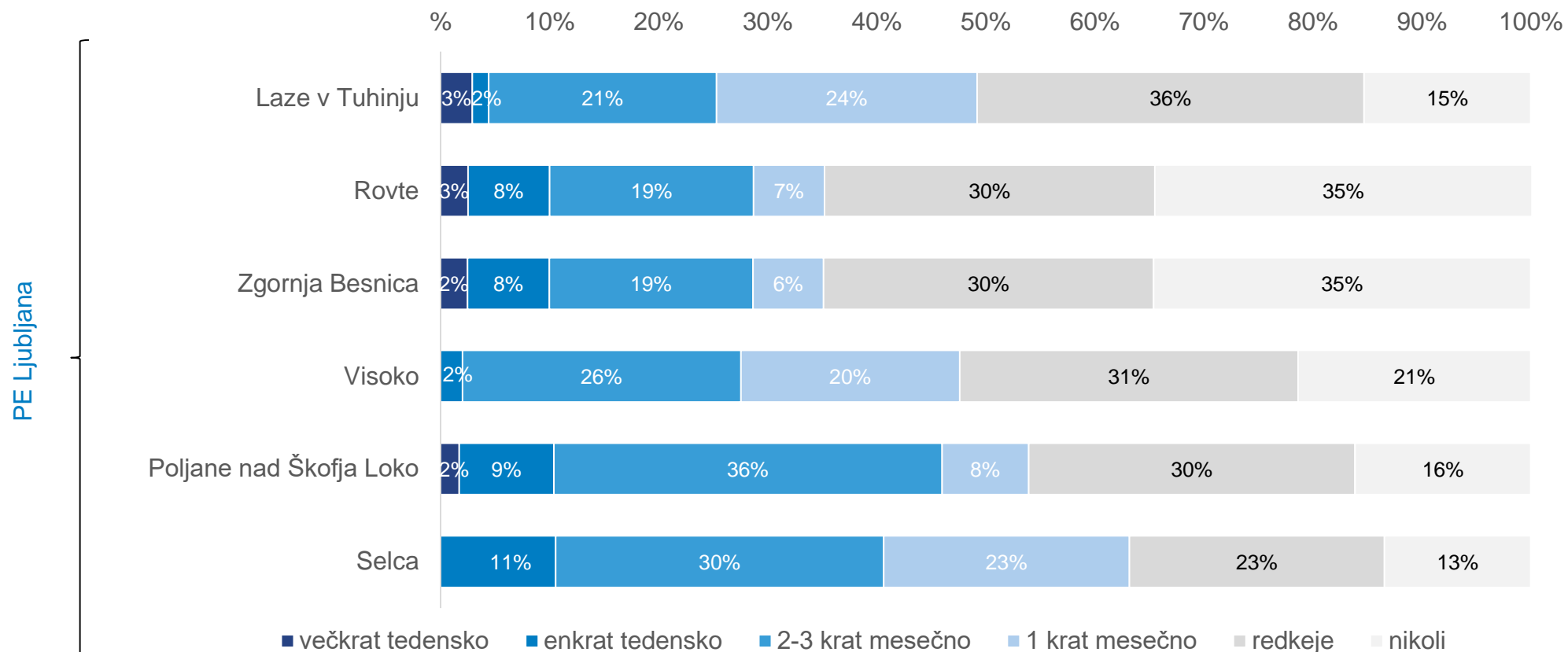
Večina anketirancev je seznanjena z delovanjem pogodbenne pošte v njihovem kraju.

Izmed 30 izbranih krajev, kjer deluje pogodbeni izvajalec poštne storitve, je polovica takih, pri katerih so vsi anketiranci vedeli za delovanje pogodbenne pošte v njihovem domačem kraju.

UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE

POGOSTOST UPORABE STORITEV POGODBENE POŠTE 1/4

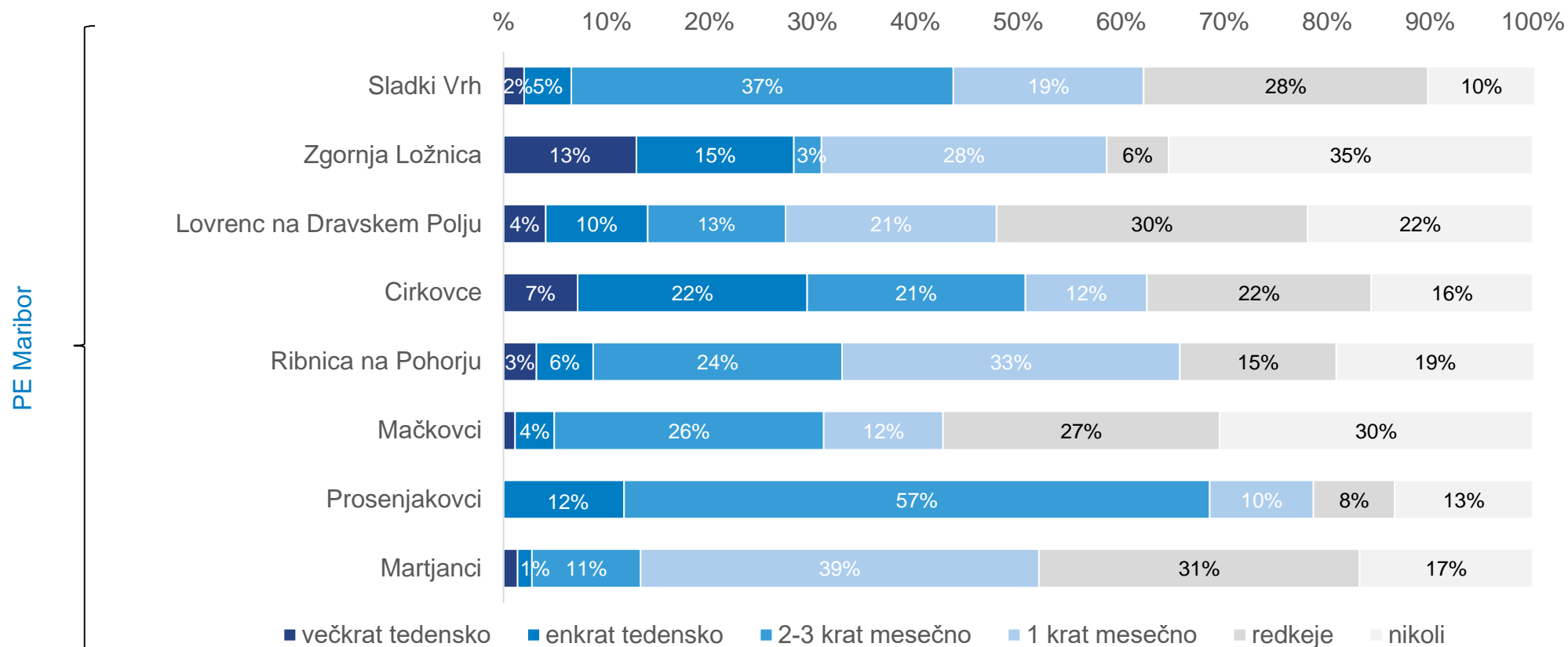
Kako pogosto koristite storitve vaše pogodbene pošte?



V poslovni enoti Ljubljana storitve pogodbene pošte najpogosteje uporabljajo anketiranci iz pošt Rovte, Selca in Poljane nad Škofja Loko (11%). Najmanj pogosti uporabniki pogodbenih pošt pa prihajajo iz pošt Rovte in Zgornja Besnica, kjer več kot tretjina anketirancev nikoli ne uporablja storitve pogodbene pošte.

POGOSTOST UPORABE STORITEV POGODBENE POŠTE 2/4

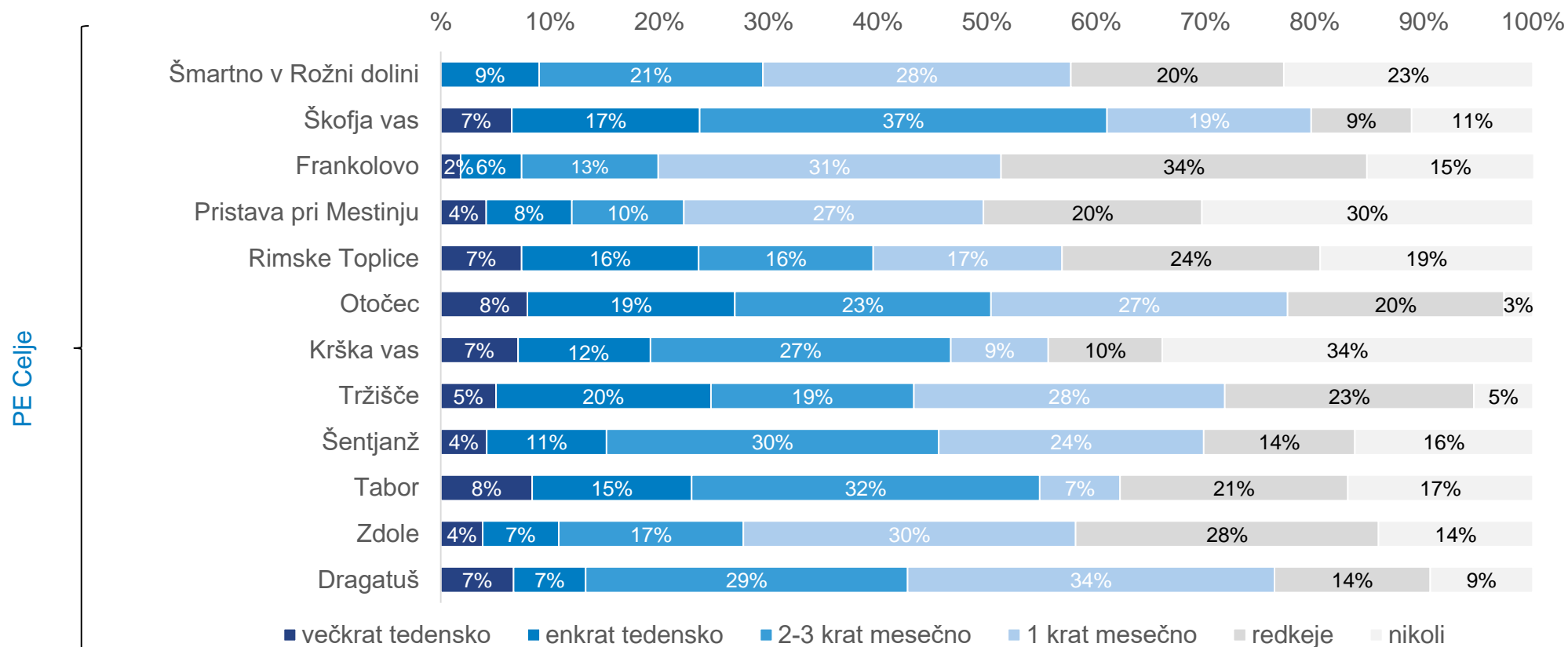
Kako pogosto koristite storitve vaše pogodbene pošte?



V PE Maribor storitve pogodbene pošte najbolj pogosto uporabljajo anketiranci iz pošt Zgornja Ložnica ter Cirkovce, kjer več kot četrtina anketirancev uporablja storitve pogodbene pošte vsaj enkrat na teden. Več kot tretjina anketirancev iz pošte Zgornja Ložnica pa ne uporablja storitev pogodbenih pošt.

POGOSTOST UPORABE STORITEV POGODBENE POŠTE 3/4

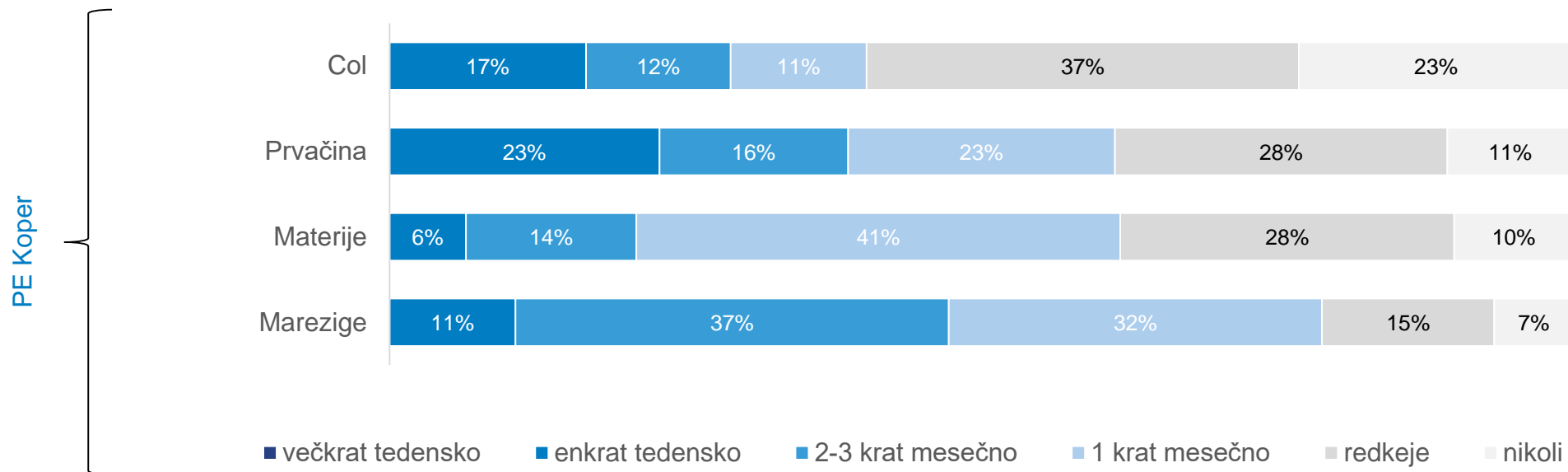
Kako pogosto koristite storitve vaše pogodbene pošte?



V PE Celje so najbolj pogosti uporabniki storitev pogodbenih pošt anketiranci pošte Otočec, sledijo jim anketiranci iz pošt Tržišče in Rimskih Toplic.

POGOSTOST UPORABE STORITEV POGODBENE POŠTE 4/4

Kako pogosto koristite storitve vaše pogodbene pošte?

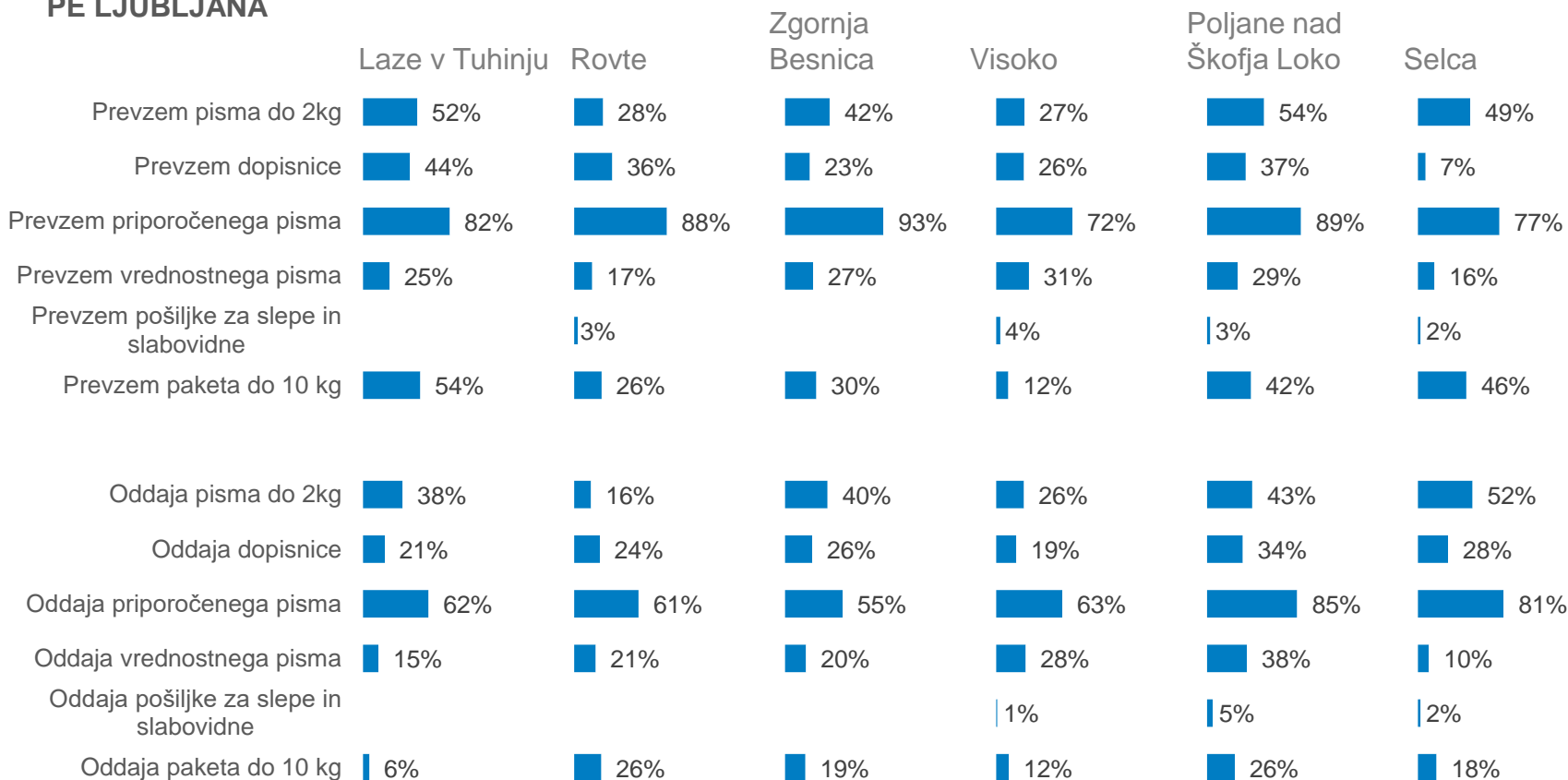


V PE Koper so storitve pogodbene pošte najbolj popularne med anketiranci pošte Marezige, kjer 48% anketirancev uporablja njihove storitve vsaj enkrat na teden. Najredkeje uporabljajo storitve pogodbenih pošt anketiranci iz kraja Col.

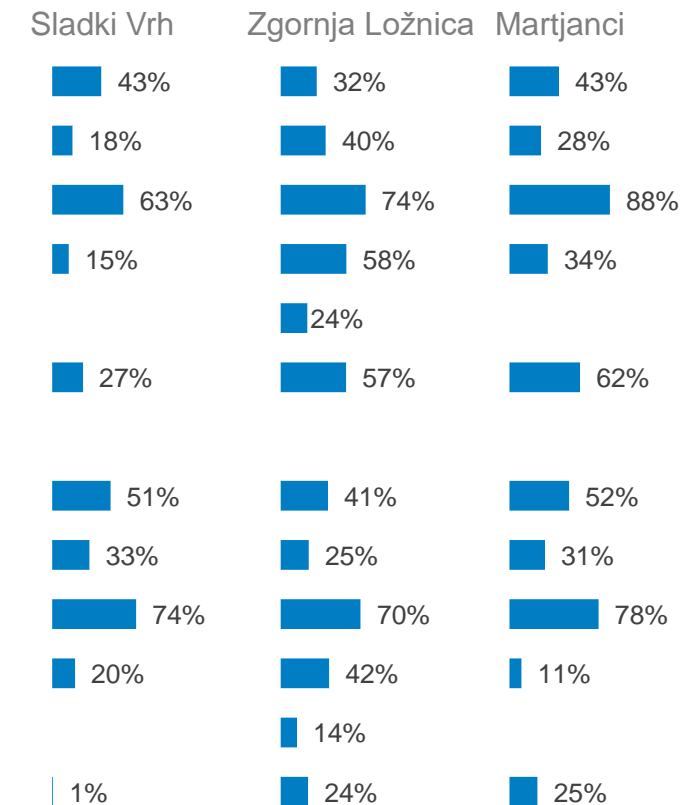
UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE 1/4

Katero od naštetih storitev ste že uporabili na pogodbeni pošti?

PE LJUBLJANA



PE MARIBOR

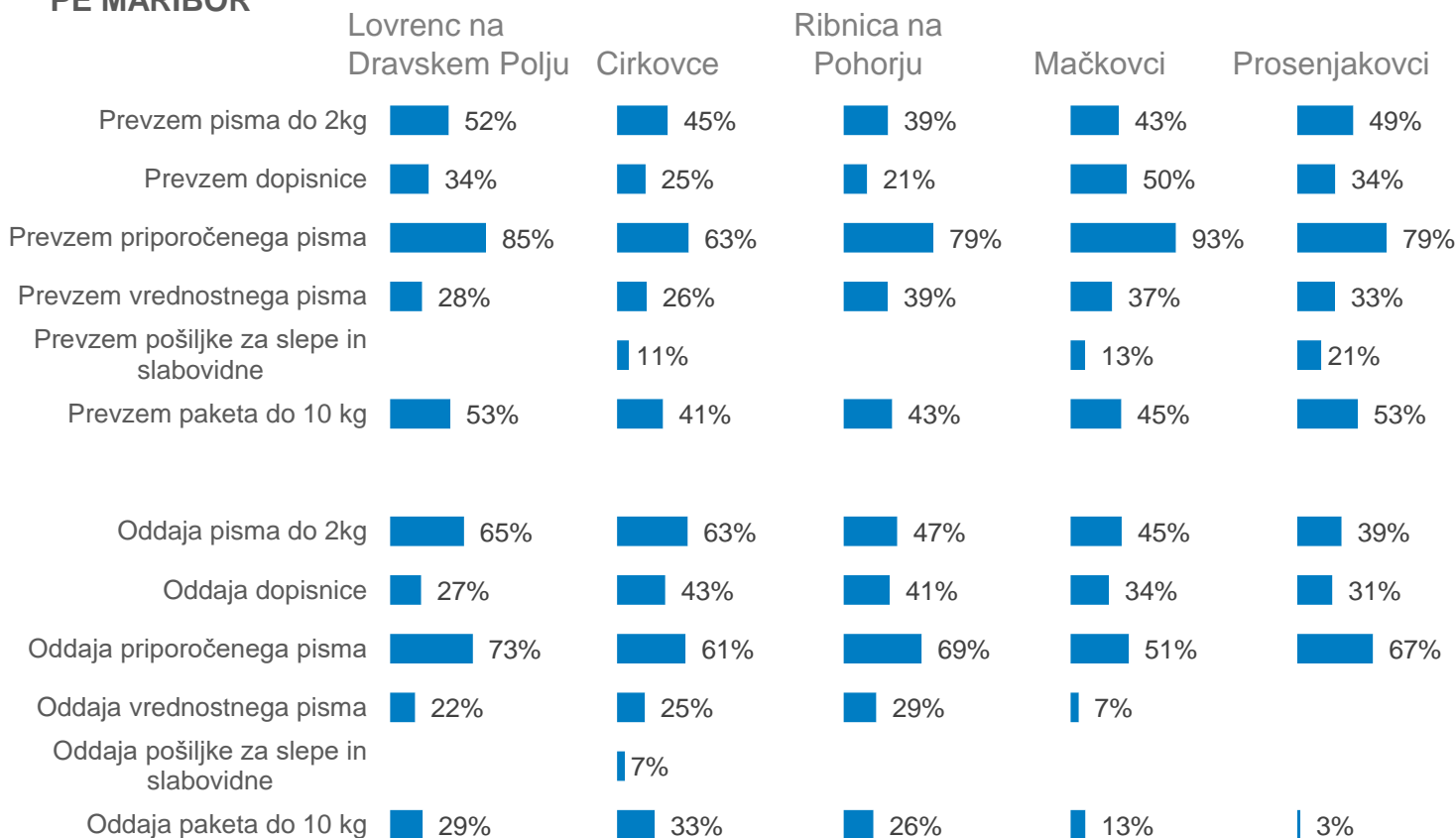


V PE Ljubljana je najpopularnejša storitev prevzem in oddaja priporočenih pisem, najmanj anketirancev pa je prevzelo oz. oddalo pošiljke za slepe in slabovidne. Najvišji delež prevzema raznih pošiljk smo zabeležili v poštah Zgornja Besnica, Visoko, Poljane nad Škofja Loko. Najvišji delež oddaje raznih pošiljk pa v poštah Poljane nad Škofja Loko in Selca.

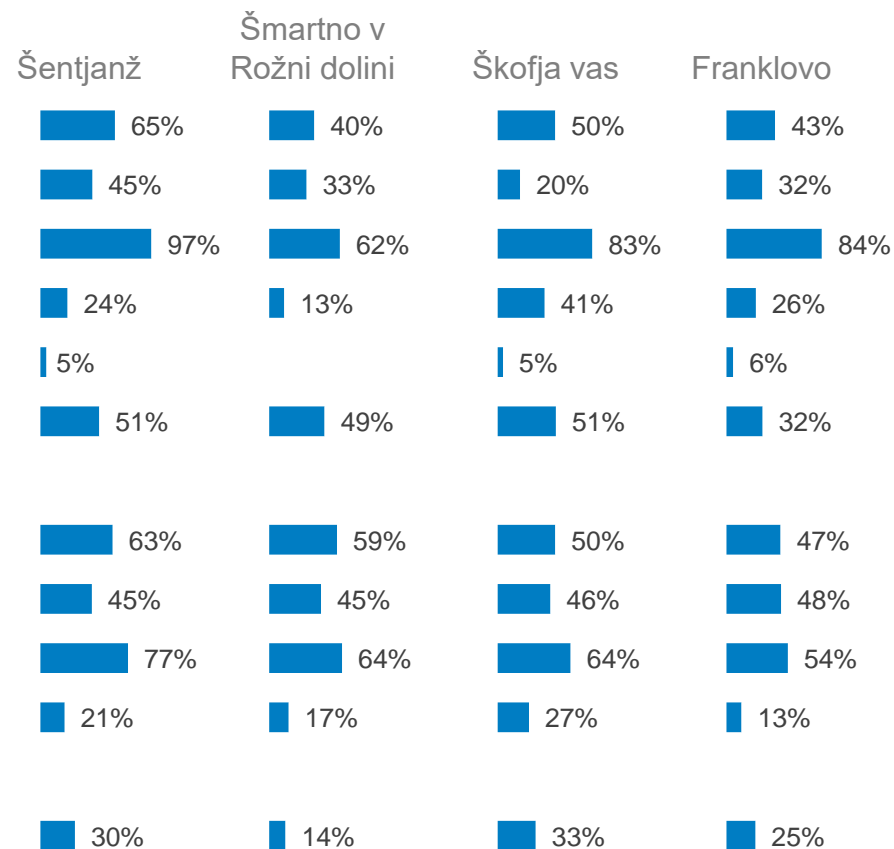
UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE 2/4

Katero od naštetih storitev ste že uporabili na pogodbeni pošti?

PE MARIBOR



PE CELJE

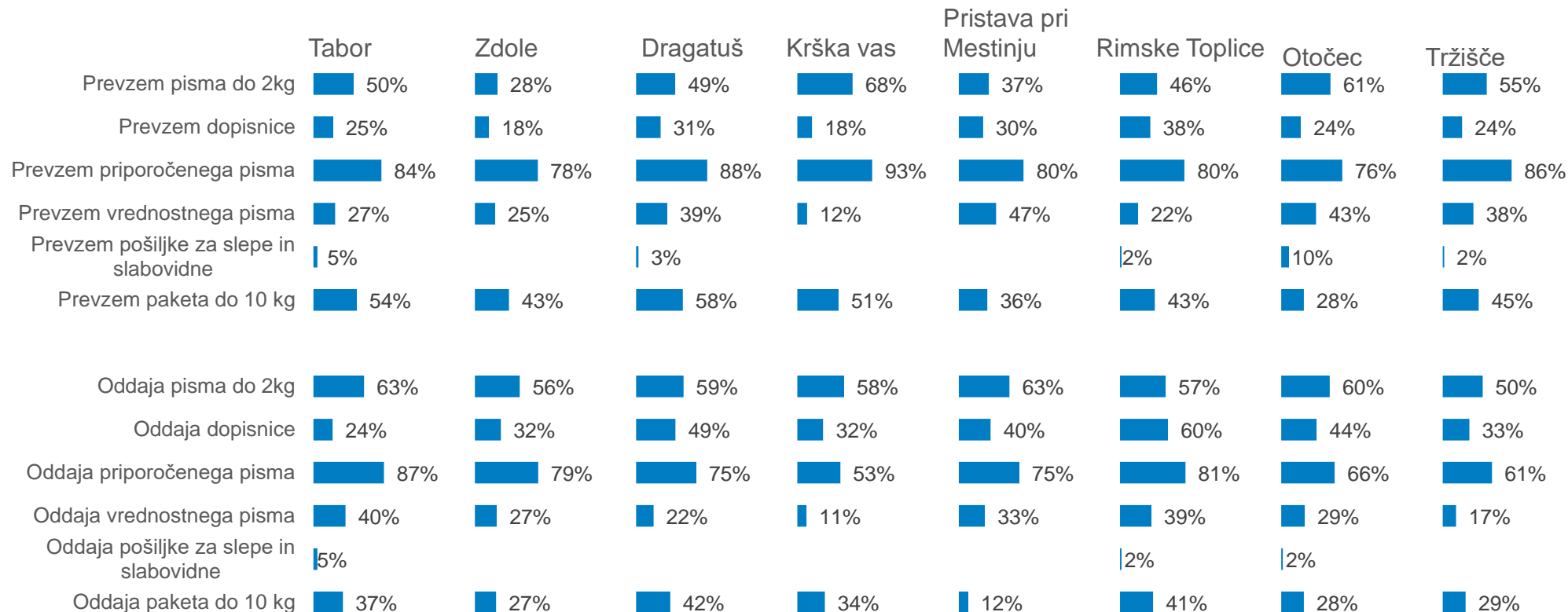


V PE Maribor sta prevzem in oddaja pisem do 2 kg ter priporočenih pisem dve najbolj uporabljeni storitvi med vsemi anketiranci. Najmanj uporabljeni storitvi sta v PE Maribor prevzem in oddaja pošiljk za slepe in slabovidne.

UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE 3/4

Katero od naštetih storitev ste že uporabili na pogodbeni pošti?

PE CELJE

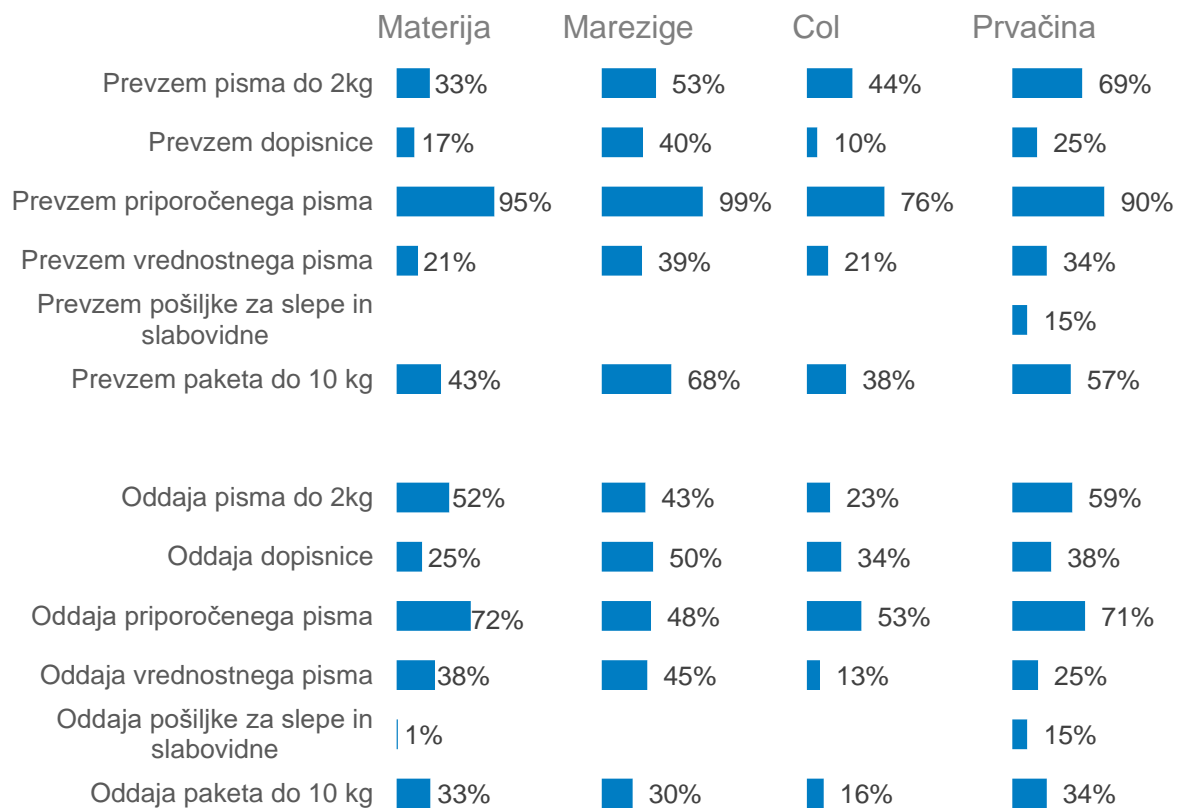


V PE Celje sta najbolj uporabljeni storitvi prevzem in oddaja priporočenih pisem. Največ prevzemov ter oddaj priporočenih pisem opravijo anketiranci iz pošte Šentjanž.

UPORABA STORITEV POGODBENE POŠTE 4/4

Katero od naštetih storitev ste že uporabili na pogodbeni pošti?

PE KOPER



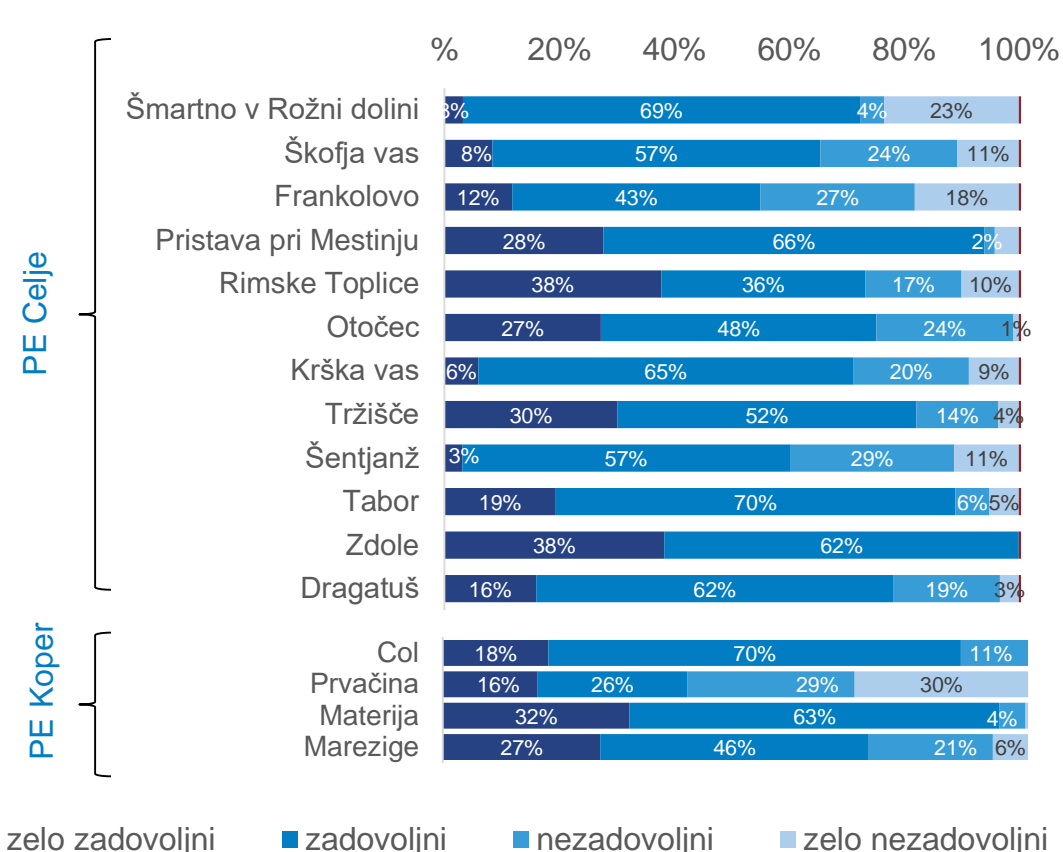
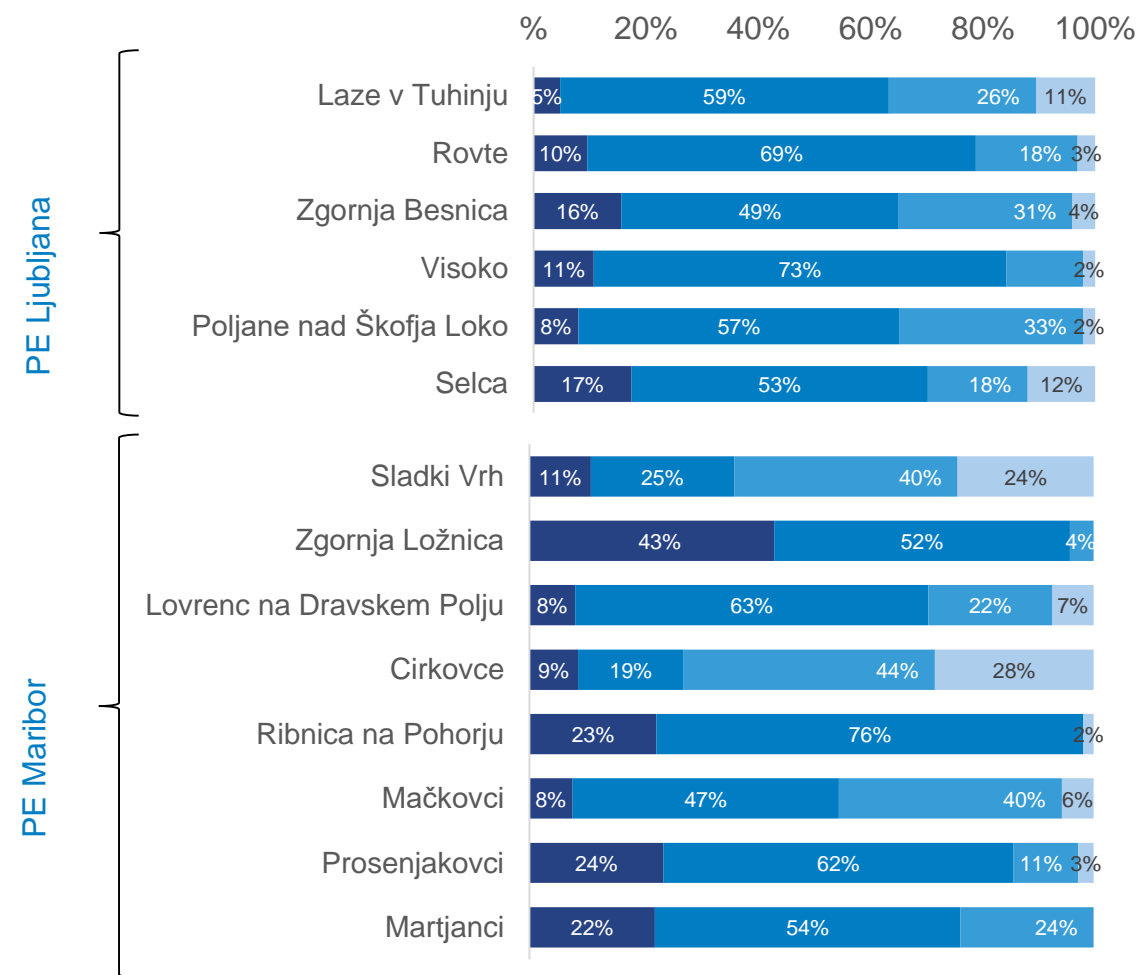
V PE Koper je najbolj uporabljena storitev prevzem in oddaja priporočenih pisem. Anketiranci iz pošte Marezige so najbolj pogosti uporabniki prevzema priporočenega pisma (99%). Najmanj uporabljeni storitvi sta prevzem in oddaja pošiljk za slepe in slabovidne.

Osnova: uporabniki pogodbenih pošt

ZADOVOLJSTVO S POGODBENO POŠTO

ZADOVOLJSTVO S PREOBLIKOVANJEM POŠTE V POGODBENO POŠTO

Prosim ocenite, kako zadovoljni ste na splošno s tem, da v vašem kraju deluje pogodbeno pošta namesto prejšnje pošte.

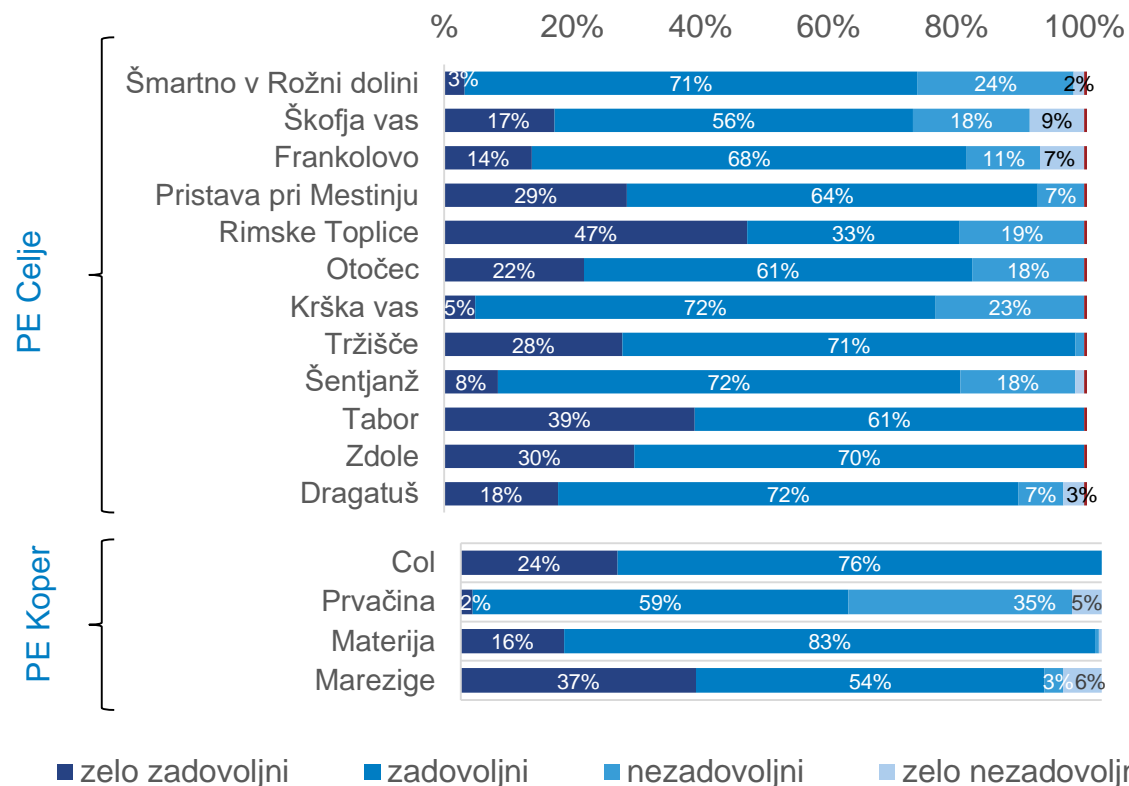
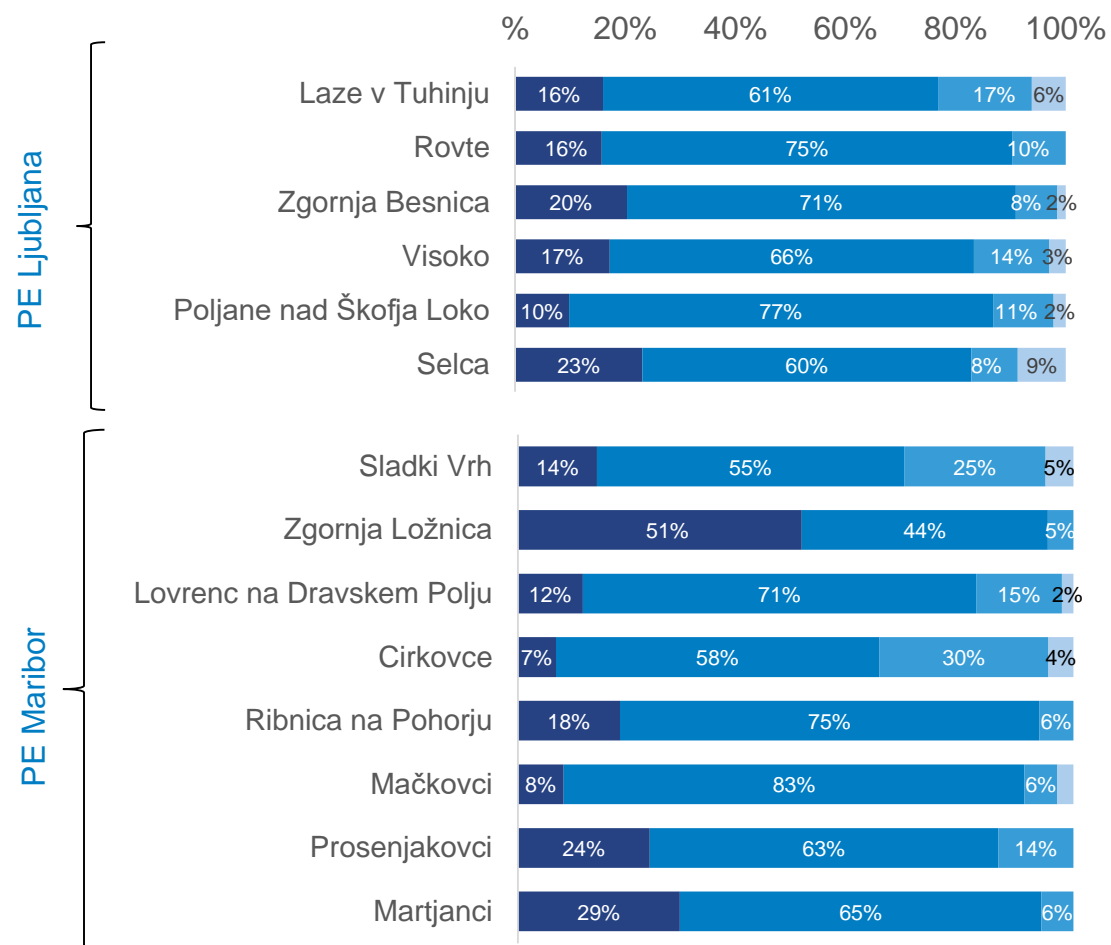


■ zelo zadovoljni ■ zadovoljni ■ nezadovoljni ■ zelo nezadovoljni

V večini krajev je več kot polovica anketirancev zadovoljnih z zamenjavo prejšnje pošte s pogodbeno. Najbolj zadovoljni so anketiranci iz pošt Ribnica na Pohorju (98%), sledijo jim anketiranci iz pošt Zdole in Zgornja Ložnica. Največ nezadovoljnih anketirancev pa prihaja iz pošte Prvačina (59%).

ZADOVOLJSTVO Z IZVAJALCEM

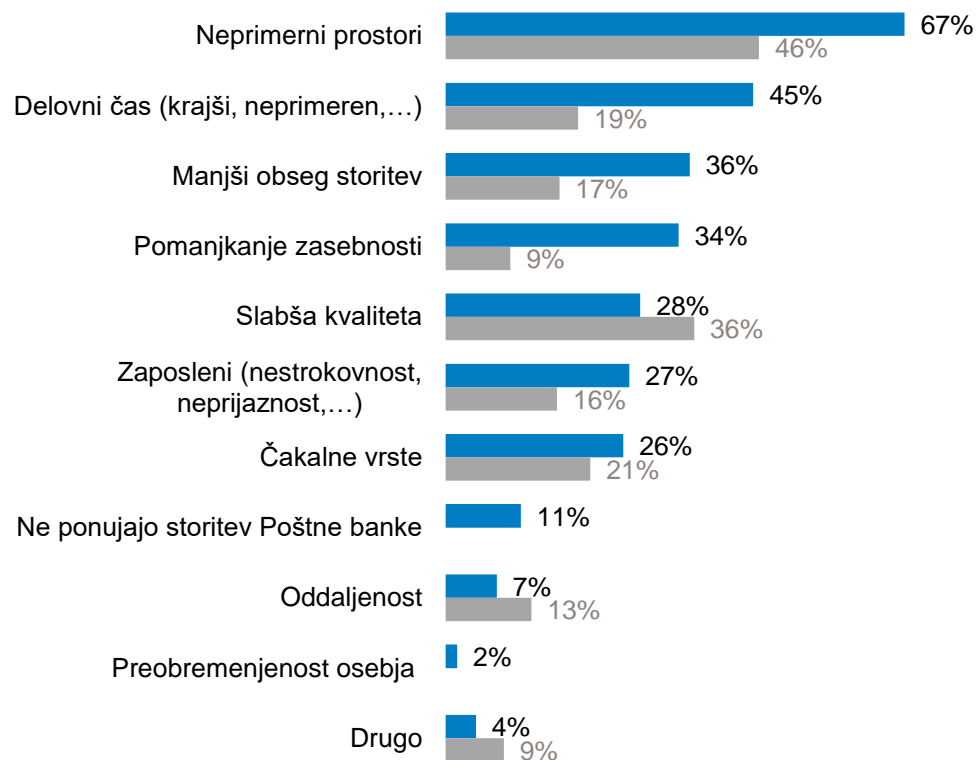
Kako zadovoljni pa ste na splošno s samim izvajalcem storitev pogodbene pošte?



Več kot polovica vseh anketiranih je zadovoljnih z izvajalcem pogodbene pošte v domačem kraju. Največ zadovoljnih anketirancev je iz pošte Col, kjer so vsi anketiranci zadovoljni z izvajalcem pogodbene pošte. Največ nezadovoljnih anketirancev pa prihaja iz Prvačine (40%).

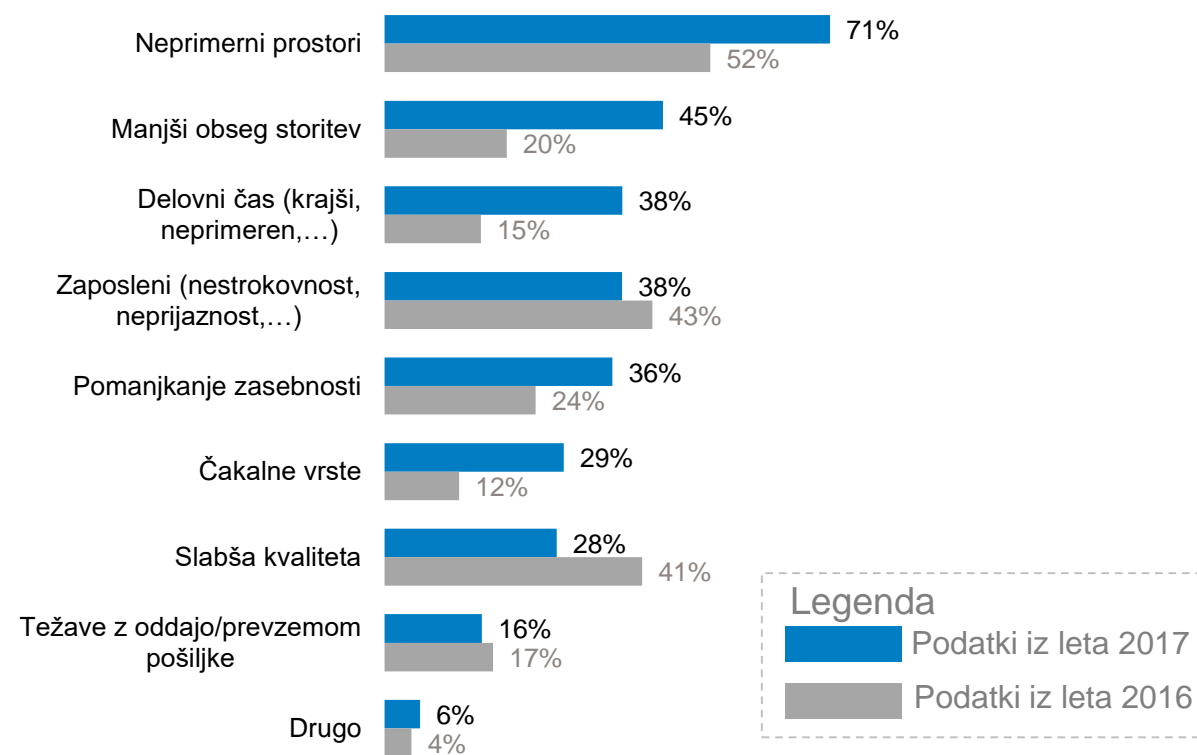
GLAVNI RAZLOGI ZA NEZADOVOLJSTVO S POGODBENO POŠTO IN Z IZVAJALCEM POGODBENE POŠTE



Razlogi za nezadovoljstvo s pogodbeno pošto



Več kot polovica anketirancev meni, da so prostori pogodbene pošte neprimerni (67%). Skoraj polovica anketirancev je nezadovoljnih z delovnim časom (45%), več kot tretjina anketirancev pa je nezadovoljnih s premajhnim obsegom storitev.

Razlogi za nezadovoljstvo z izvajalcem pogodbene pošte

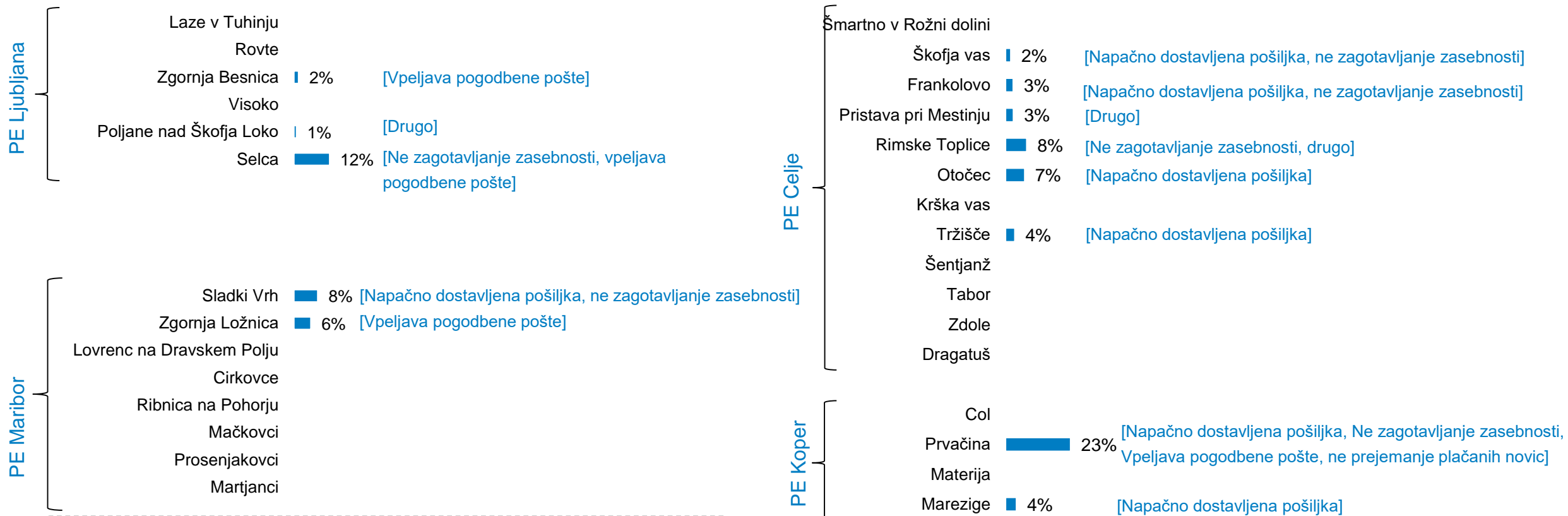


Legenda
 Podatki iz leta 2017
 Podatki iz leta 2016

Največ anketirancev je nezadovoljnih s prostori pogodbene pošte (71%). Drugi glavni razlogi za nezadovoljstvo so: obseg storitev (45%), zaposleni (38%), in delovni čas (38%).

VLOŽENE PRITOŽBE ZOPER POGODBENE POŠTE

Ali ste vložili kakšno pritožbo zoper delovanje pogodbene pošte?



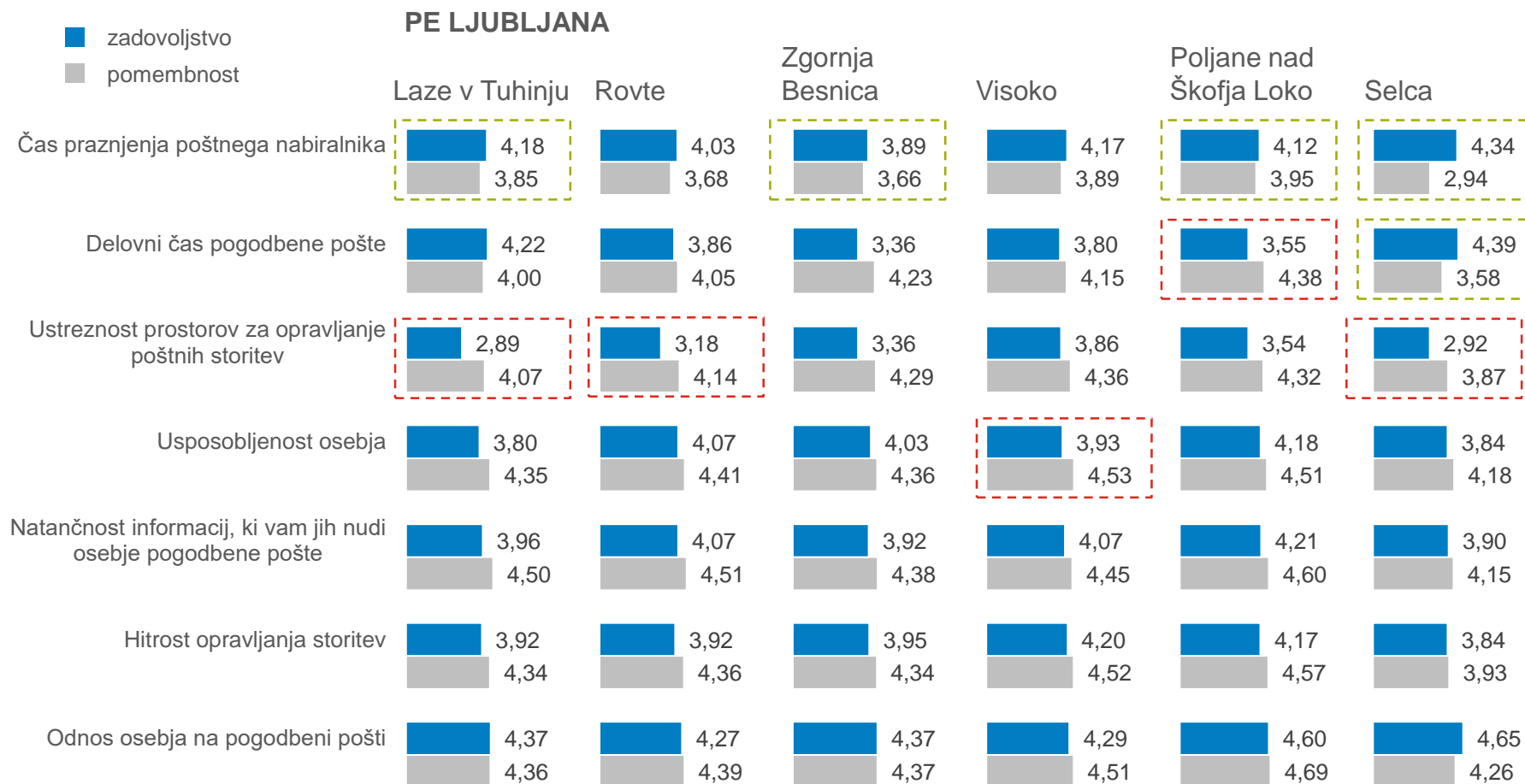
Več kot tretjina izbranih pošt je že prejela pritožbo zaradi nezadovoljstva strank. Najbolj izstopajo anketiranci iz pošte Prvačina (23%). Eden najpogostejših razlogov za nezadovoljstvo je napačno dostavljena pošiljka.

* Opomba: Pogodbene pošte ne izvajajo dostave.

Osnova: vsi anketiranci

POMEMBNOST IN ZADOVOLJSTVO S POSAMEZNIMI ZNAČILNOSTMI DELOVANJA POGODBENE POŠTE 1/4

Prikazane so povprečne ocene na lestvici od 1 do 5 (1 – zelo nezadovoljen/nepomembno, 5 – zelo zadovoljen/pomembno) | Označena so največja odstopanja med zadovoljstvom in pomembnostjo



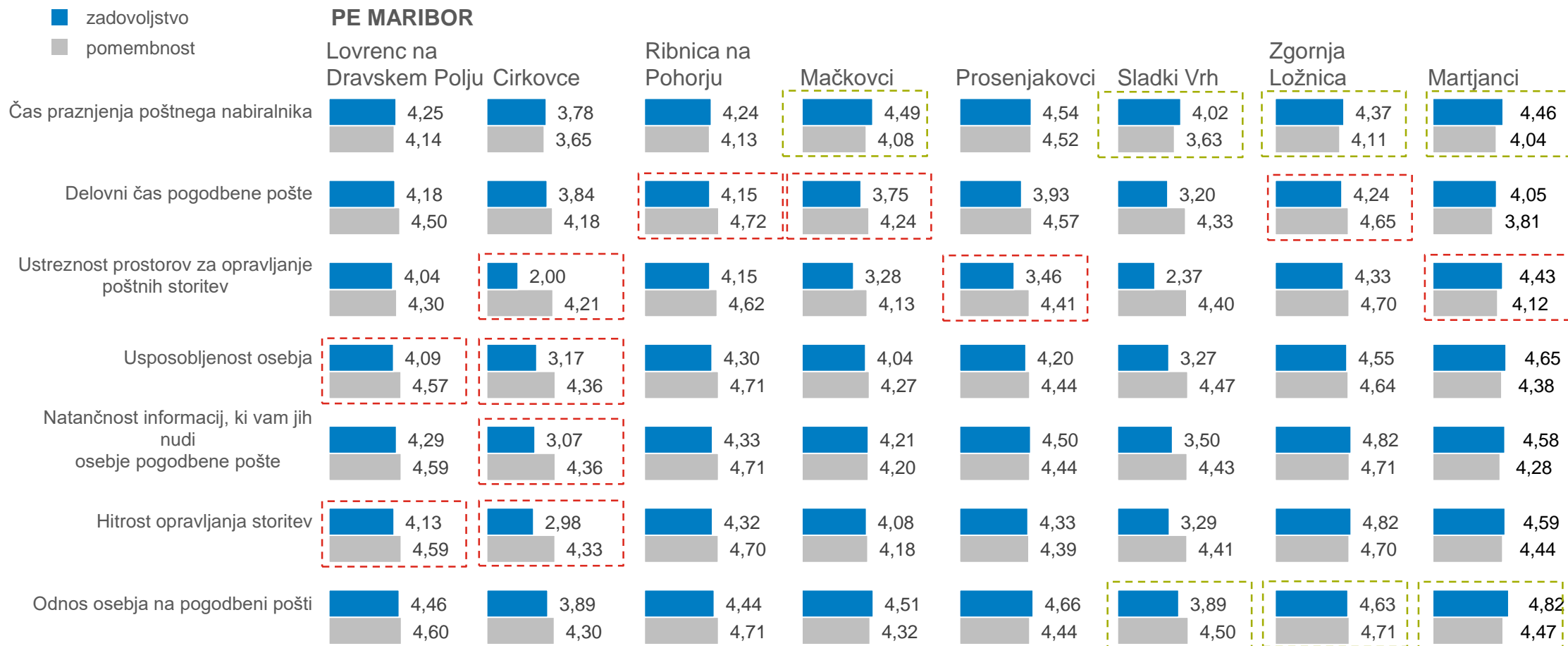
Največje razlike v ocenah pomembnosti in zadovoljstva lahko opazimo pri ustreznosti prostorov za opravljanje poštne storitve, kjer pomembnost skoraj povsod presega zadovoljstvo. Nasprotnje pa opazimo pri času praznjenja poštne nabiralnika kjer zadovoljstvo povsod presega pomembnost.

Osnova: uporabniki pogodbene pošte | Odgovori „ne vem“ niso vključeni v analizo

© GfK June 30, 2017 | Raziskava zadovoljstva uporabnikov s pogodbenimi poštami

POMEMBNOST IN ZADOVOLJSTVO S POSAMEZNI MI ZNAČILNOSTMI DELOVANJA POGODBENE POŠTE 2/4

Prikazane so povprečne ocene na lestvici od 1 do 5 (1 – zelo nezadovoljen/nepomembno, 5 – zelo zadovoljen/pomembno) | Označena so največja odstopanja med zadovoljstvom in pomembnostjo



Tudi v PE Maribor so povprečne ocene zadovoljstva višje od pomembnosti predvsem glede časa praznjenja poštne nabiralnika. Največje razkorake med pomembnostjo in zadovoljstvom, kjer je ocena pomembnosti višja je pri storitvah: Delovni čas pogodbene pošte, Ustreznost prostorov in Hitrost opravljanja storitev.

Osnova: uporabniki pogodbenih pošt | Odgovori „ne vem“ niso vključeni v analizo

© GfK June 30, 2017 | Raziskava zadovoljstva uporabnikov s pogodbenimi poštami

POMEMBNOST IN ZADOVOLJSTVO S POSAMEZNI MI ZNAČILNOSTMI DELOVANJA POGODBENE POŠTE 3/4

Prikazane so povprečne ocene na lestvici od 1 do 5 (1 – zelo nezadovoljen/nepomembno, 5 – zelo zadovoljen/pomembno) | Označena so največja odstopanja med zadovoljstvom in pomembnostjo



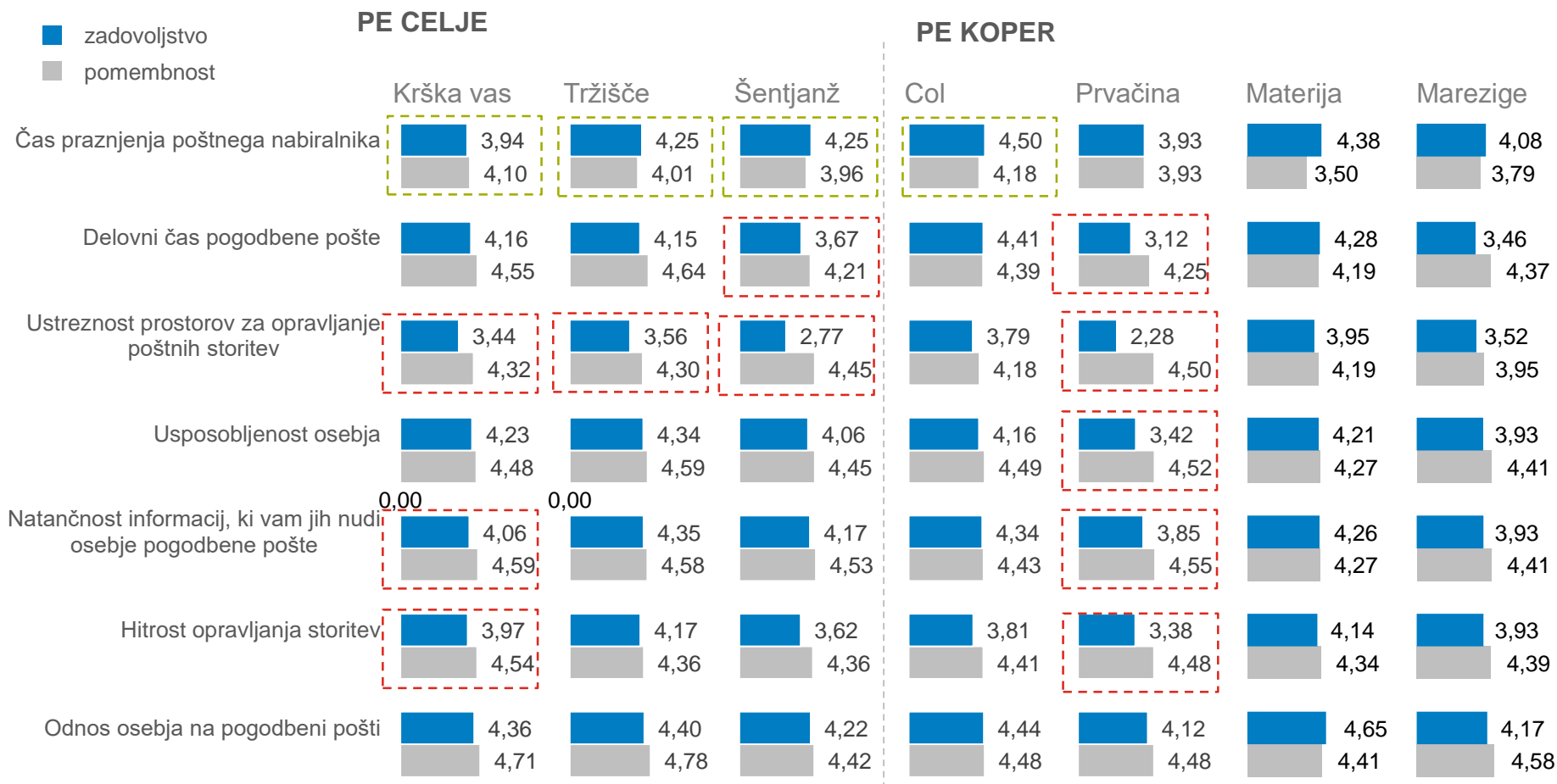
Zopet je najbolj pozitiven razmik med zadovoljstvom in pomembnostjo opaziti pri času praznjenja poštnega nabiralnika. Anketirancem iz pošt Otočec in Frankolovo so vse storitve v povprečju bolj pomembne.

Osnova: uporabniki pogodbene pošte | Odgovori „ne vem“ niso vključeni v analizo

© GfK June 30, 2017 | Raziskava zadovoljstva uporabnikov s pogodbenimi poštami

POMEMBNOST IN ZADOVOLJSTVO S POSAMEZNI MI ZNAČILNOSTMI DELOVANJA POGODBENE POŠTE 4/4

Prikazane so povprečne ocene na lestvici od 1 do 5 (1 – zelo nezadovoljen/nepomembno, 5 – zelo zadovoljen/pomembno) | Označena so največja odstopanja med zadovoljstvom in pomembnostjo



V PE Koper je anketirancem skoraj vse bolj pomembno kot pa so zadovoljni, še posebej pa izstopa pošta Prvačina.

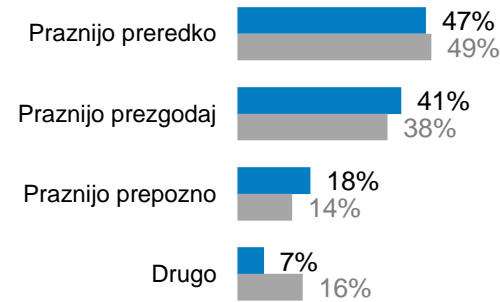
Osnova: uporabniki pogodbenih pošt | Odgovori „ne vem“ niso vključeni v analizo

© GfK June 30, 2017 | Raziskava zadovoljstva uporabnikov s pogodbenimi poštami

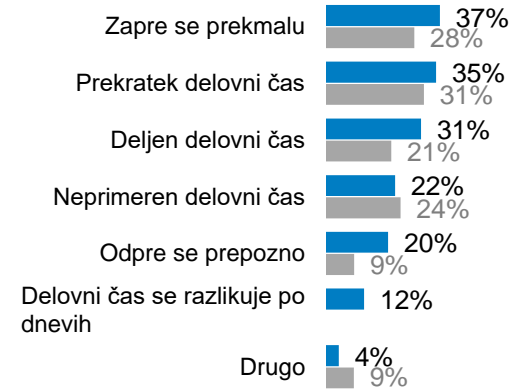
GLAVNI RAZLOGI ZA NEZADOVOLJSTVO S POSAMEZNIMI ZNAČILNOSTMI DELOVANJA POGODBENE POŠTE

Razlogi za nezadovoljstvo:

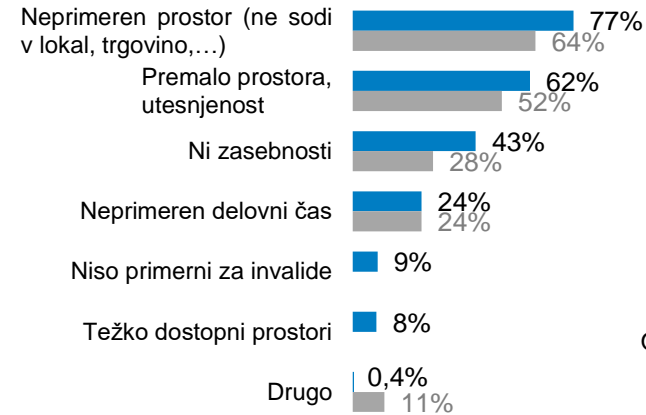
s časom praznjenja poštnega nabiralnika
(N=75)



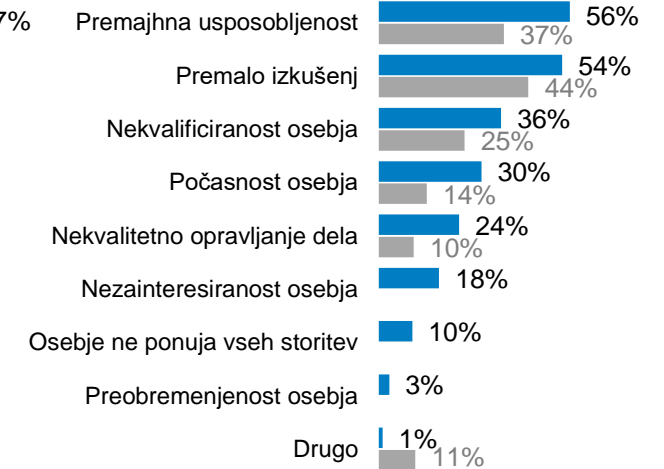
z delovnim časom pošte
(N=204)



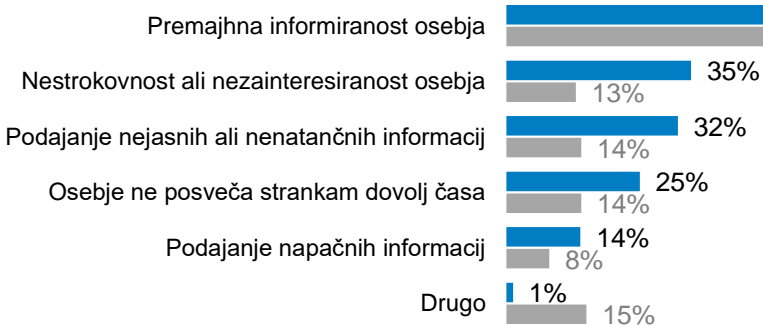
z ustreznostjo prostorov
(N=350)



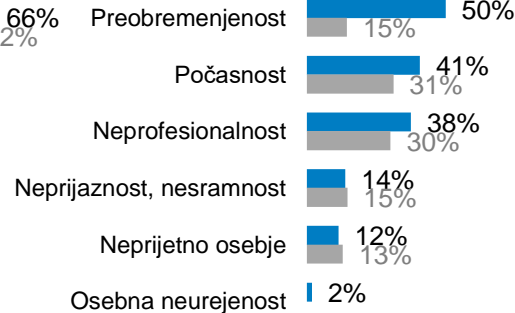
z usposobljenostjo osebja
(N=161)



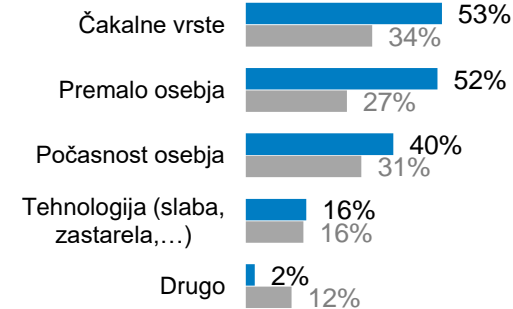
z natančnostjo informacij, ki jih nudi osebje
(N=130)



z odnosom osebja
(N=73)



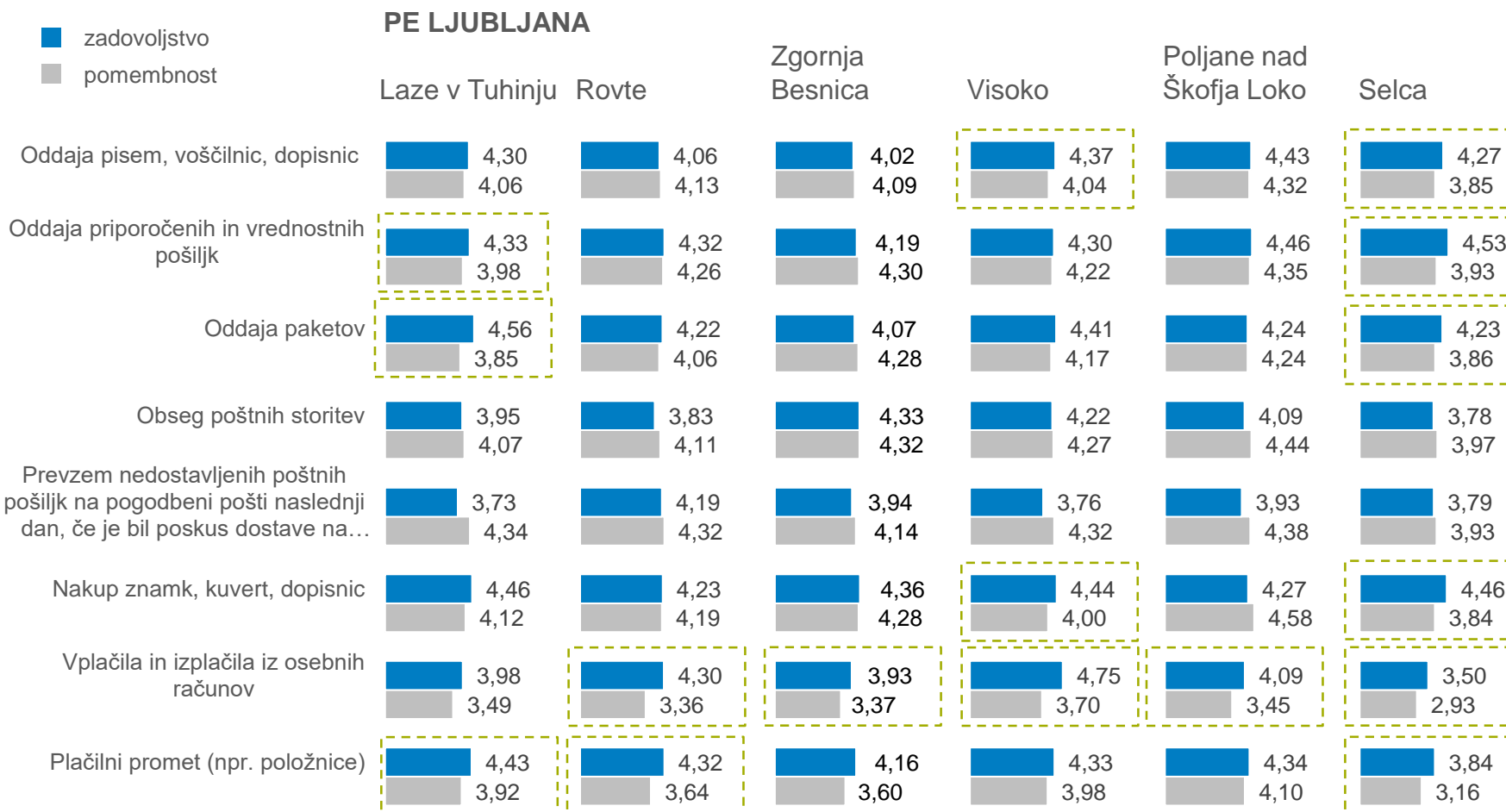
s hitrostjo opravljanja storitev
(N=192)



■ Podatki 2017
■ Podatki 2016

POMEMBNOST IN ZADOVOLJSTVO S POSAMEZNI MI STORITVAMI, KI JIH NUDI POGODBENA POŠTA 1/4

Prikazane so povprečne ocene na lestvici od 1 do 5 (1 – zelo nezadovoljen/nepomembno, 5 – zelo zadovoljen/pomembno) | Označena so največja odstopanja med zadovoljstvom in pomembnostjo



V PE Ljubljana je največji pozitiven razkorak med zadovoljstvom in pomembnostjo posameznih storitev, ki jih nudi pogodbeni pošta, moč opaziti pri storitvi vplačila in izplačila iz osebnih računov, največji negativen razkorak med zadovoljstvom in pomembnostjo pa je pri obsegu poštних storitev.

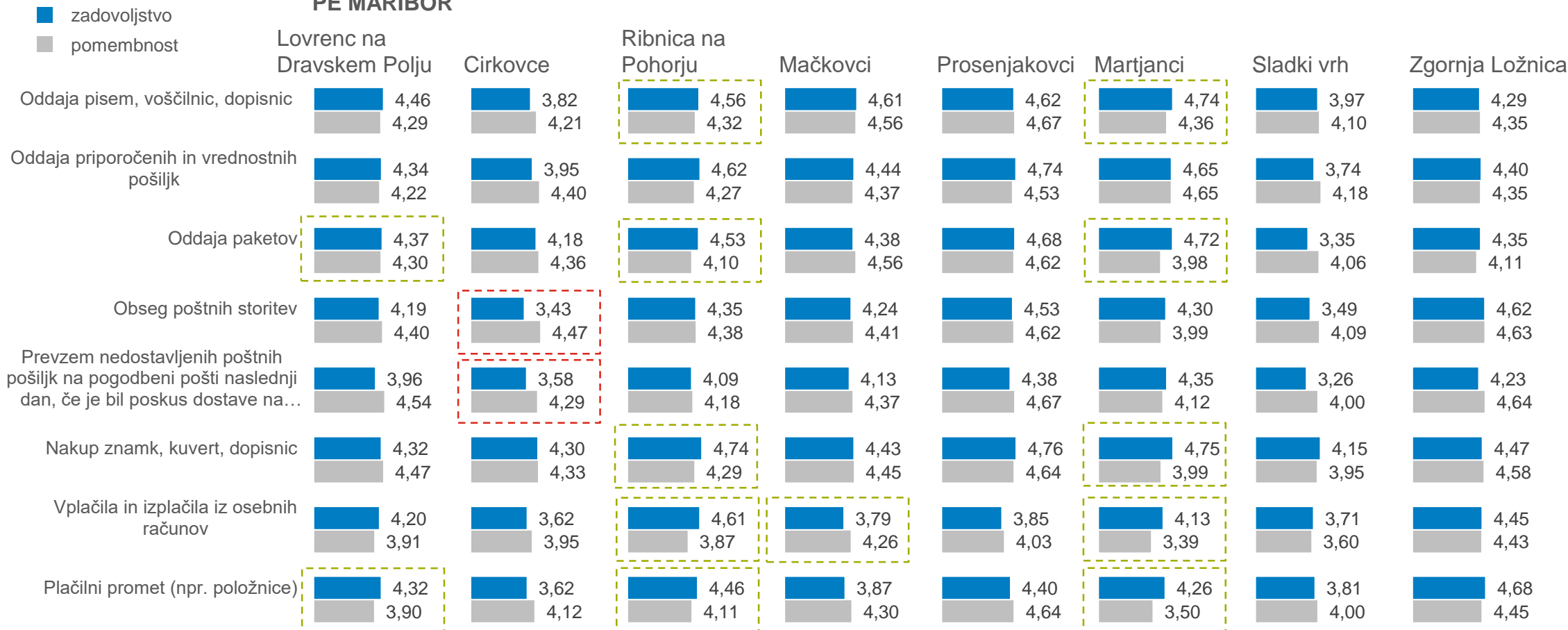
Osnova: uporabniki pogodbenih pošt | Odgovori „ne vem“ niso vključeni v analizo

© GfK June 30, 2017 | Raziskava zadovoljstva uporabnikov s pogodbenimi poštami

POMEMBNOST IN ZADOVOLJSTVO S POSAMEZNI MI STORITVAMI, KI JIH NUDI POGODBENA POŠTA 2/4

Prikazane so povprečne ocene na lestvici od 1 do 5 (1 – zelo nezadovoljen/nepomembno, 5 – zelo zadovoljen/pomembno) | Označena so največja odstopanja med zadovoljstvom in pomembnostjo

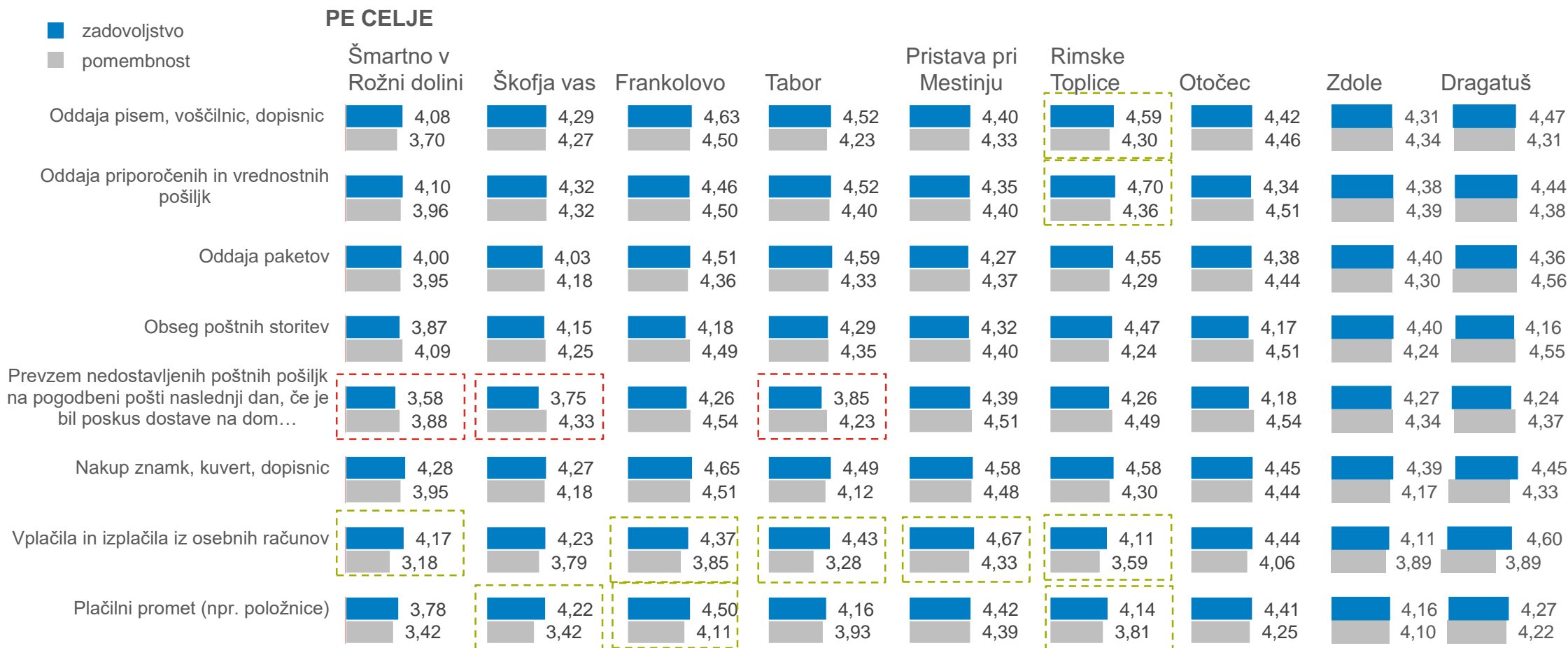
PE MARIBOR



Razlika med povprečnim zadovoljstvom in pomembnostjo posameznih storitev pogodbene pošte je najvišja v pošti Martjanci. Pri storitvah vplačila/izplačila iz osebnih računov in plačilni promet opazamo največ odstopanj med pogodbenimi poštam pri zadovoljstvu in pomembnostjo.

POMEMBNOST IN ZADOVOLJSTVO S POSAMEZNI MI STORITVAMI, KI JIH NUDI POGODBENA POŠTA 3/4

Prikazane so povprečne ocene na lestvici od 1 do 5 (1 – zelo nezadovoljen/nepomembno, 5 – zelo zadovoljen/pomembno) | Označena so največja odstopanja med zadovoljstvom in pomembnostjo



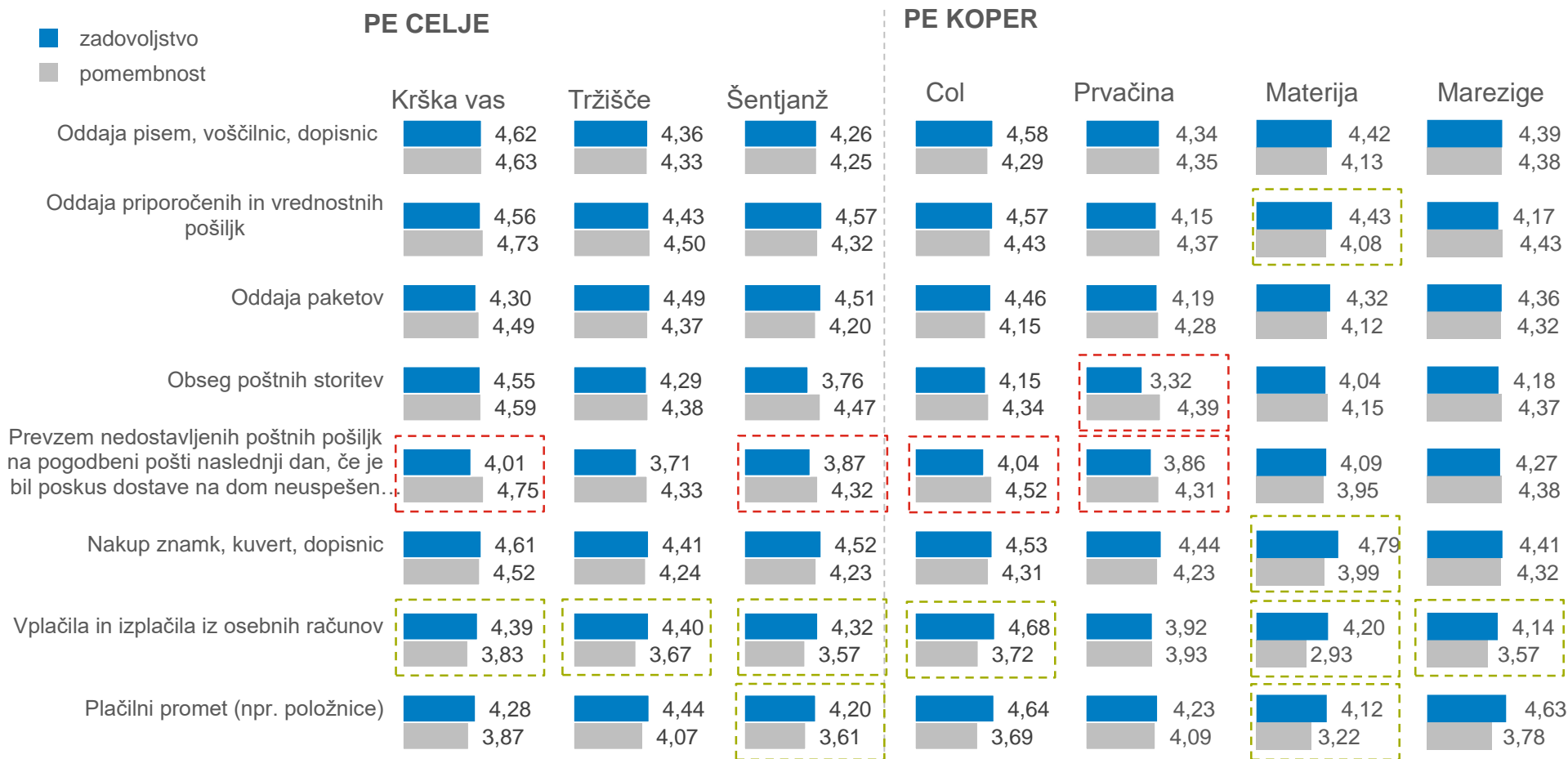
Razlika med povprečnim zadovoljstvom in pomembnostjo posameznih storitev pogodbene pošte je v PE Celje je pri vseh krajih zelo nizka, ponekod tudi ničelna. Pri storitvah vplačila/izplačila iz osebnih računov in plačilni promet opazamo največ odstopanj med pogodbenimi poštami pri zadovoljstvu in pomembnostjo.

Osnova: uporabniki pogodbenih pošt | Odgovori „ne vem“ niso vključeni v analizo

© GfK June 30, 2017 | Raziskava zadovoljstva uporabnikov s pogodbenimi poštami

POMEMBNOST IN ZADOVOLJSTVO S POSAMEZNMIMI STORITVAMI, KI JIH NUDI POGODBENA POŠTA 4/4

Prikazane so povprečne ocene na lestvici od 1 do 5 (1 – zelo nezadovoljen/nepomembno, 5 – zelo zadovoljen/pomembno) | Označena so največja odstopanja med zadovoljstvom in pomembnostjo

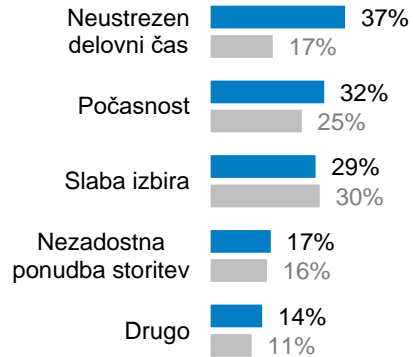


Pri poslovni enoti Koper je do največjih odstopanj med zadovoljstvom in pomembnostjo prišlo v primeru storitev vplačila in izplačila iz osebnih računov ter plačilnega prometa. Največje negativno odstopanje lahko opazimo pri skoraj vseh poštah PE Celje in pri obeh pogodbenih poštah v PE Koper pri prevzemu nedostavljenih poštних pošilk.

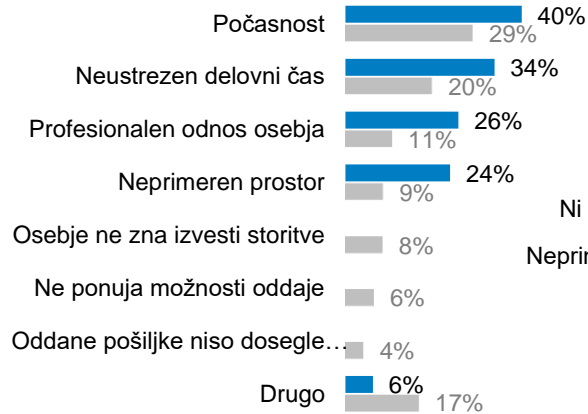
GLAVNI RAZLOGI ZA NEZADOVOLJSTVO S POSAMEZNMIMI STORITVAMI, KI JIH NUDIJO POGODBENE POŠTE

Razlogi za nezadovoljstvo:

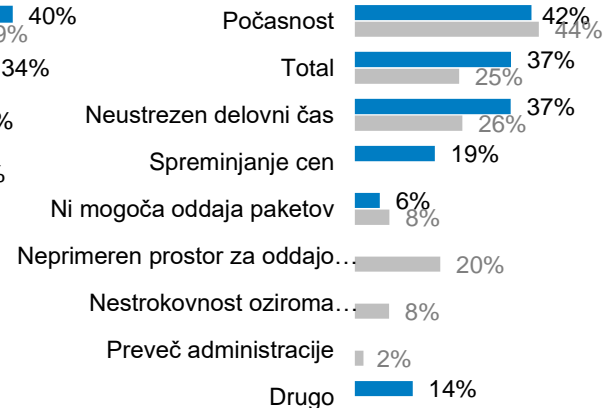
z oddajo pisem, voščilnic, dopisnic
(N=56)



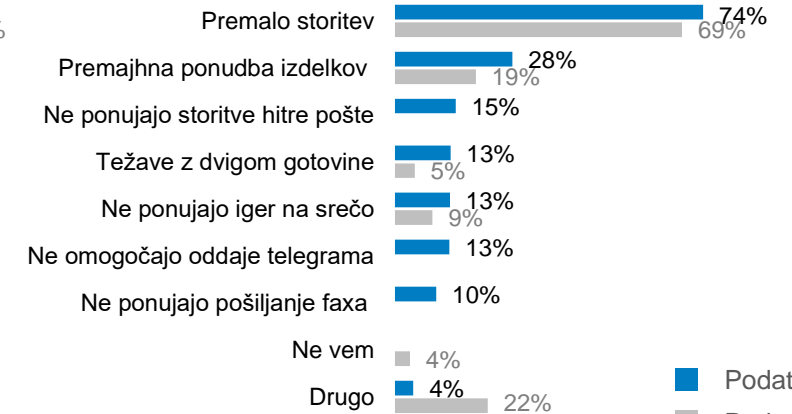
z oddajo priporočenih in vrednostnih pošiljk
(N=43)



z oddajo paketov
(N=52)

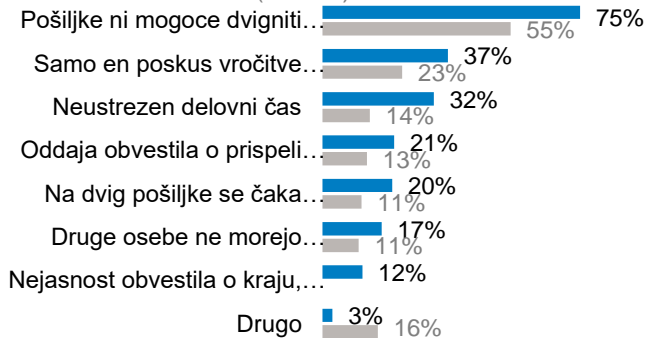


z obsegom poštnih storitev
(N=144)

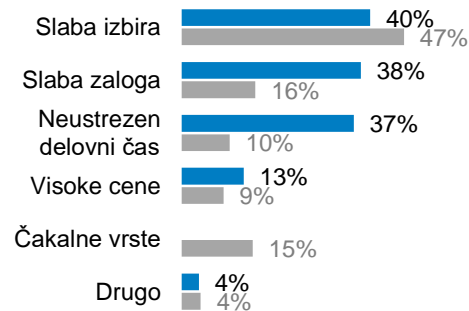


■ Podatki 2017
■ Podatki 2016

s prevzemom nedostavljenih poštnih pošiljk naslednji dan
(N=173)



z nakupom znamk, kuvert, dopisnic
(N=38)



z vplačili in izplačili iz osebnih računov
(N=64)



s plačilnim prometom
(N=76)



Osnova: uporabniki pogodbenih pošt, ki so (zelo) nezadovoljni z njihovimi storitvami

© GfK June 30, 2017 | Raziskava zadovoljstva uporabnikov s pogodbenimi poštami

INDEKS ZADOVOLJSTVA

Indeks je izračunan na podlagi ocen pomembnosti in zadovoljstva z ocenjevanimi elementi delovanja in storitev, kot jih nudijo pogodbene pošte. Pri izračunu indeksa zadovoljstva je poleg povprečne ocene zadovoljstva s posameznimi dejavniki upoštevana tudi pomembnost, ki jo anketiranci pripisujejo posameznim dejavnikom. Bolj kot je posamezni dejavnik pomemben, večjo težo ima zadovoljstvo s tem dejavnikom. Manj pomembni dejavniki v manjši meri prispevajo k skupnemu indeksu zadovoljstva kot pomembni dejavniki in obratno. Skupni indeks zadovoljstva torej predstavlja vsoto produktov uteži izračunanih za dejavnike pomembnosti in povprečnih ocen zadovoljstva s posameznimi dejavniki.

Zadovoljstvo in pomembnost sta merjena na lestvici od 1 do 5; izračunan indeks pa je preoblikovan v lestvico od 0 do 100.

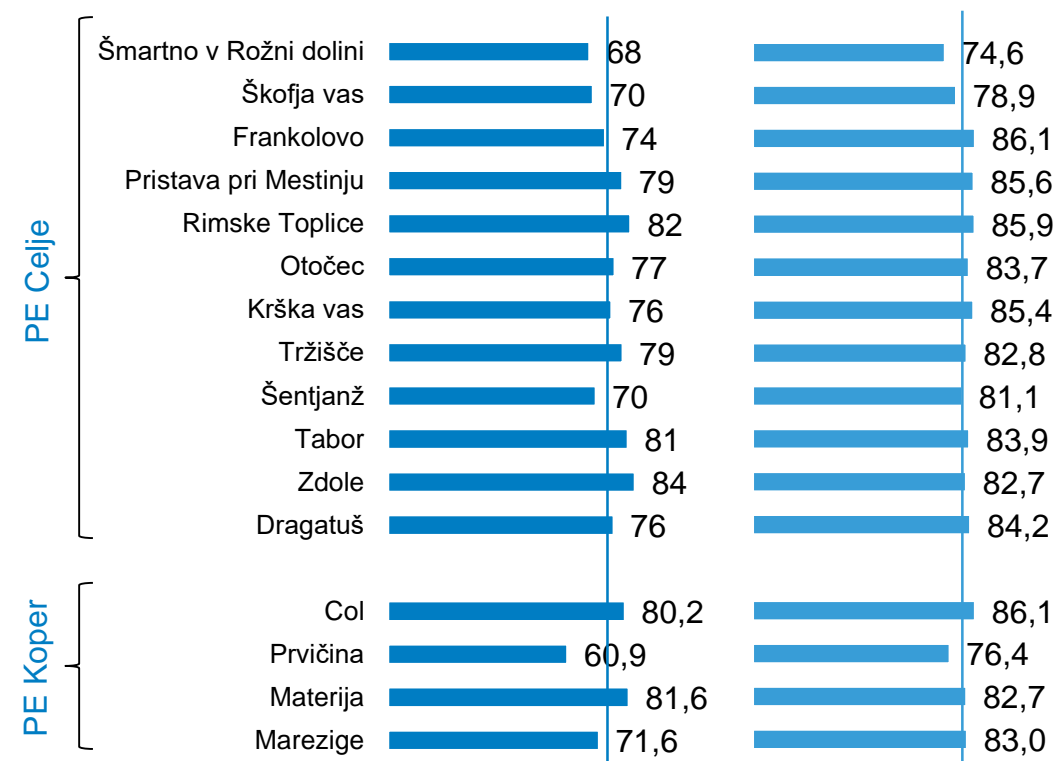
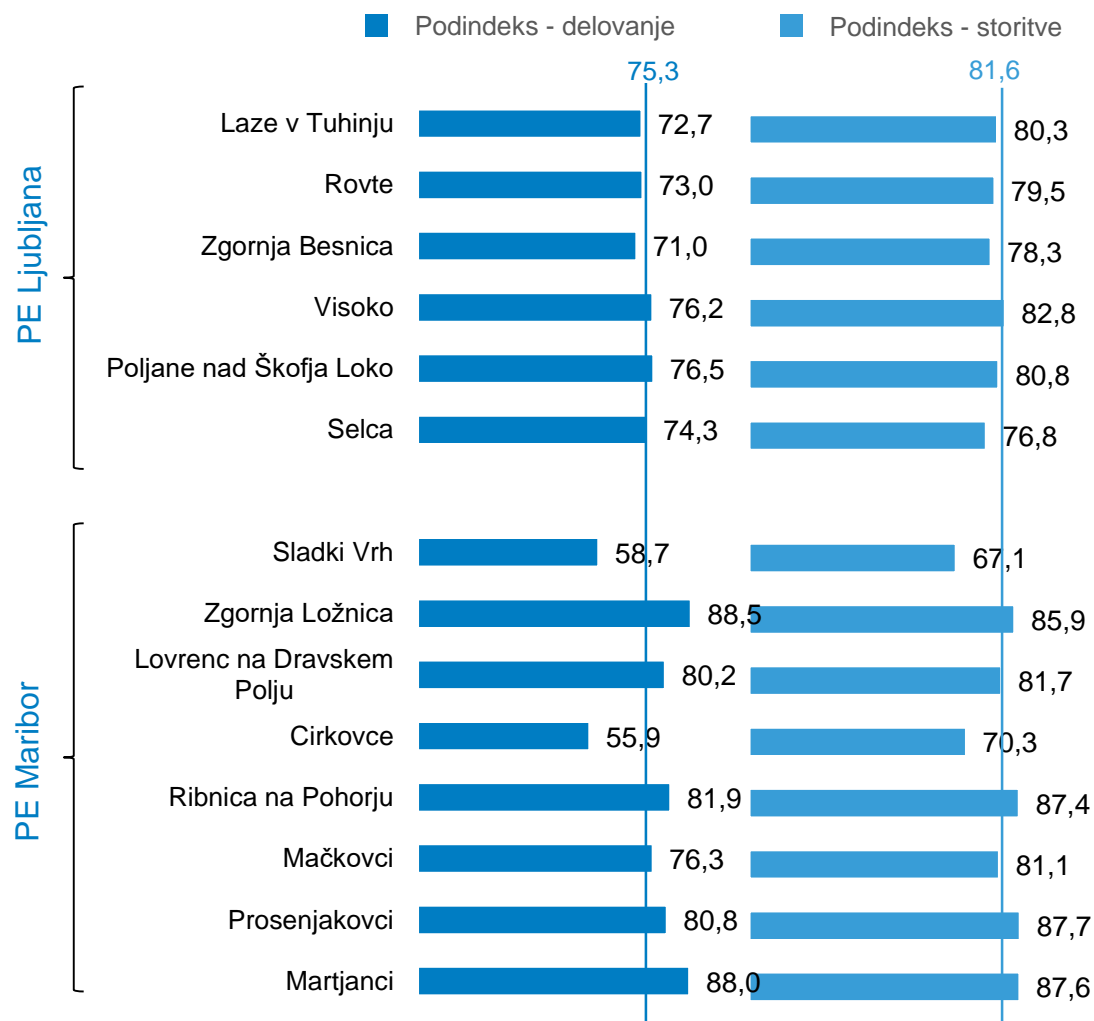
V nadaljevanju so prikazani:

- **Podindeks za delovanje, izračunan na osnovi ocen za delovanje pogodbene pošte,**
- **Podindeks za storitve, izračunan na osnovi podanih ocen za storitve, ki jih nudi pogodbeni pošta,**
- **Skupni indeks zadovoljstva, ki nam pove v kolikšni meri pogodbene pošte dosegajo pričakovanja anketiranih uporabnikov.**

Skupni indeks zadovoljstva je kombinacija ocen zadovoljstva, uteženo glede na pomembnost ocenjevanega elementa pri posamezni pogodbeni pošti. V primeru, kjer je pomembnost relativno nizka med ostalimi ocenami pomembnosti, se temu elementu pripiše relativno nižja utež, kar lahko vpliva na skupno nižji učinek posameznega elementa med ostalimi elementi ocenjevanja na skupni indeks.

PODINEKS ZADOVOLJSTVA ZA STORITVE IN DELOVANJE POGODBENE POŠTE

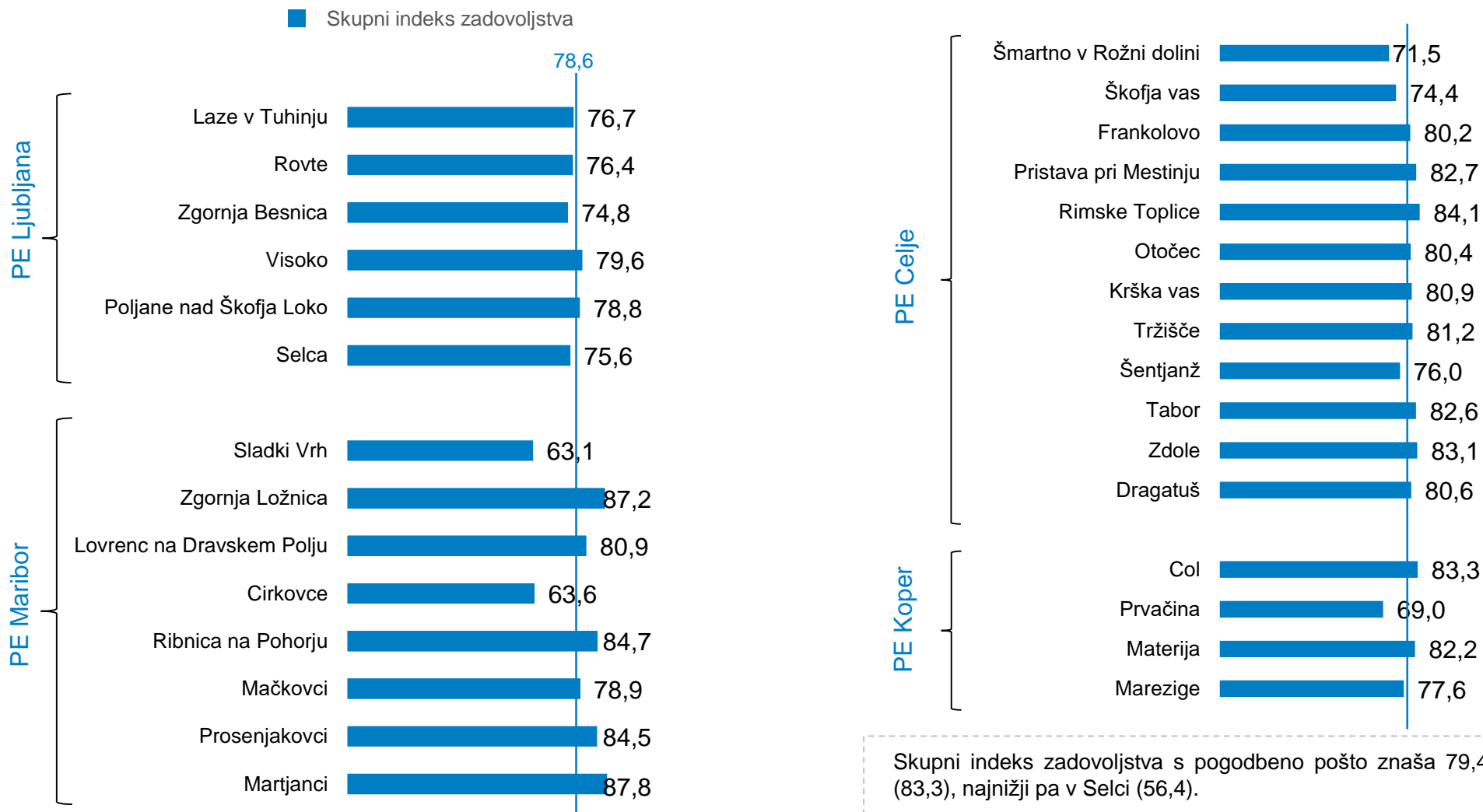
Podindeksa sta izračunana na podlagi ocen pomembnosti in zadovoljstva z ocenjevanimi elementi delovanja oz. storitev pogodbene pošte. Vertikalna črta na sliki označuje povprečni podindeks za vse pogodbene pošte skupaj.



Podindeksa zadovoljstva kažeta, da so anketiranci v splošnem zadovoljni z delovanjem in storitvami pogodbenih pošt. Najnižji podindeks delovanja ima pošta Cirkovce (55,9), pošta Sladki Vrh pa ima najnižji indeks storitev (67,1). Pošta Zgornja Ložnica ima najvišji indeks delovanja. Pošti Rimske Toplice in Zgornja Ložnica pa imata najvišji indeks storitev (85,9).

SKUPNI INDEKS ZADOVOLJSTVA S POGODBENO POŠTO

Skupni indeks je izračunan na podlagi ocen pomembnosti in zadovoljstva z ocenjevanimi elementi delovanja in storitev pogodbene pošte. Vertikalna črta na sliki označuje povprečni indeks za vse pogodbene pošte skupaj.



Skupni indeks zadovoljstva s pogodbeno pošto znaša 79,4. Najvišji je v Colu na (83,3), najnižji pa v Selci (56,4).

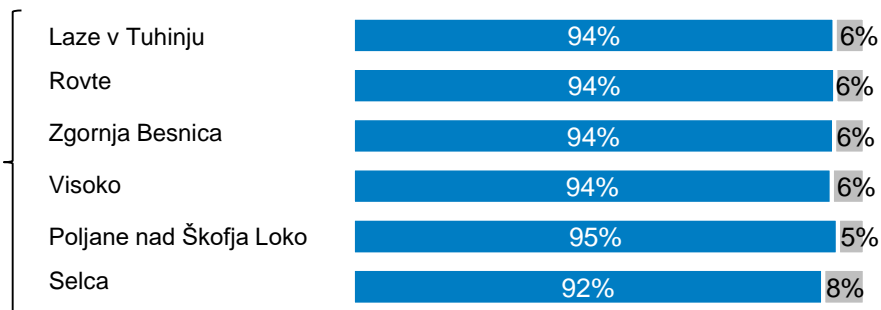
ZADOVOLJSTVO Z DOSTAVO POŠILJK NA DOM

ZADOVOLJSTVO Z DOSTAVO POŠILJK NA DOM

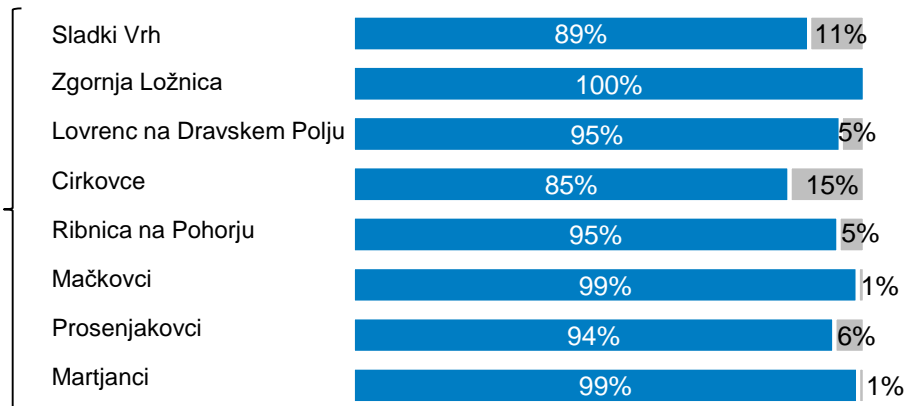
Ali ste zadovoljni z dostavo pošiljk na dom?

■ ne ■ da

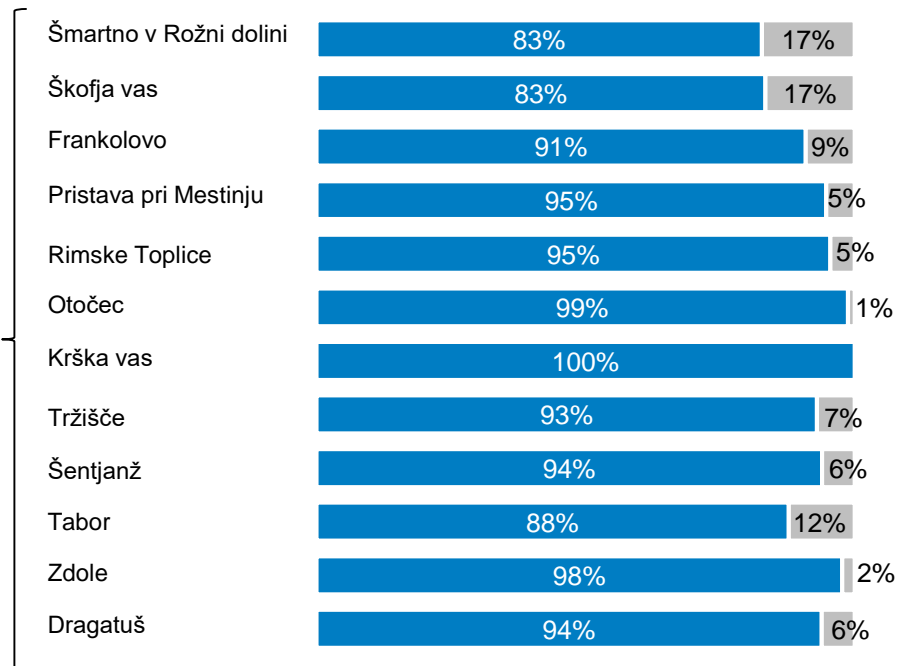
PE Ljubljana



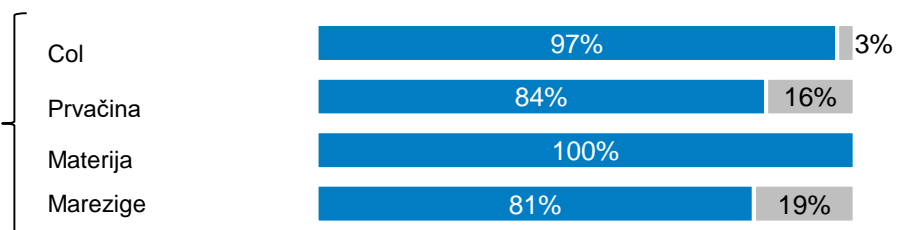
PE Maribor



PE Celje



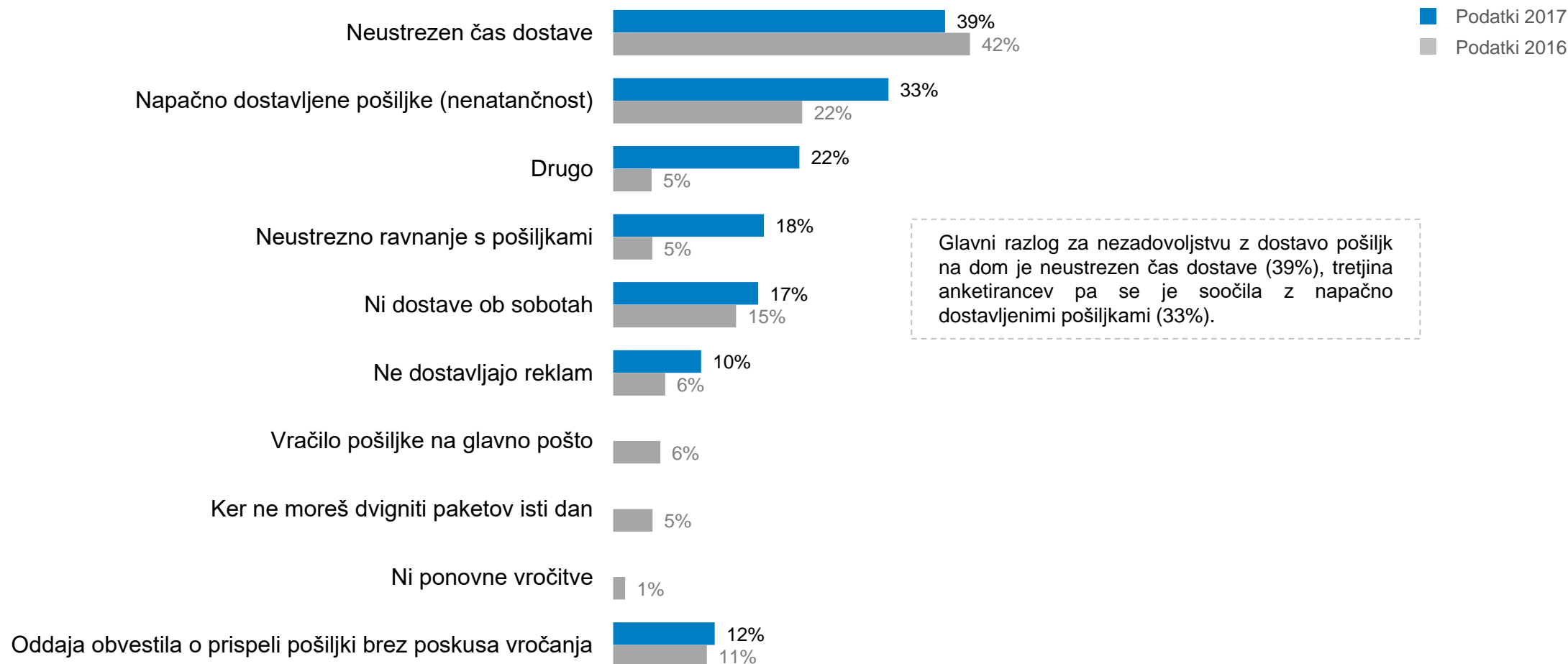
PE Koper



Najbolj zadovoljni z dostavo pošiljk na dom so anketiranci iz Zgornje Ložnice, Krške vasi in Materije. Največ nezadovoljnih anketirancev pa prihaja iz Marezig, Šmartnega pri Rožni dolini in Škofje vasi.

RAZLOGI ZA NEZADOVOLJSTVO Z DOSTAVO POŠILJK NA DOM

Zakaj pa niste zadovoljni z dostavo pošiljk na dom?



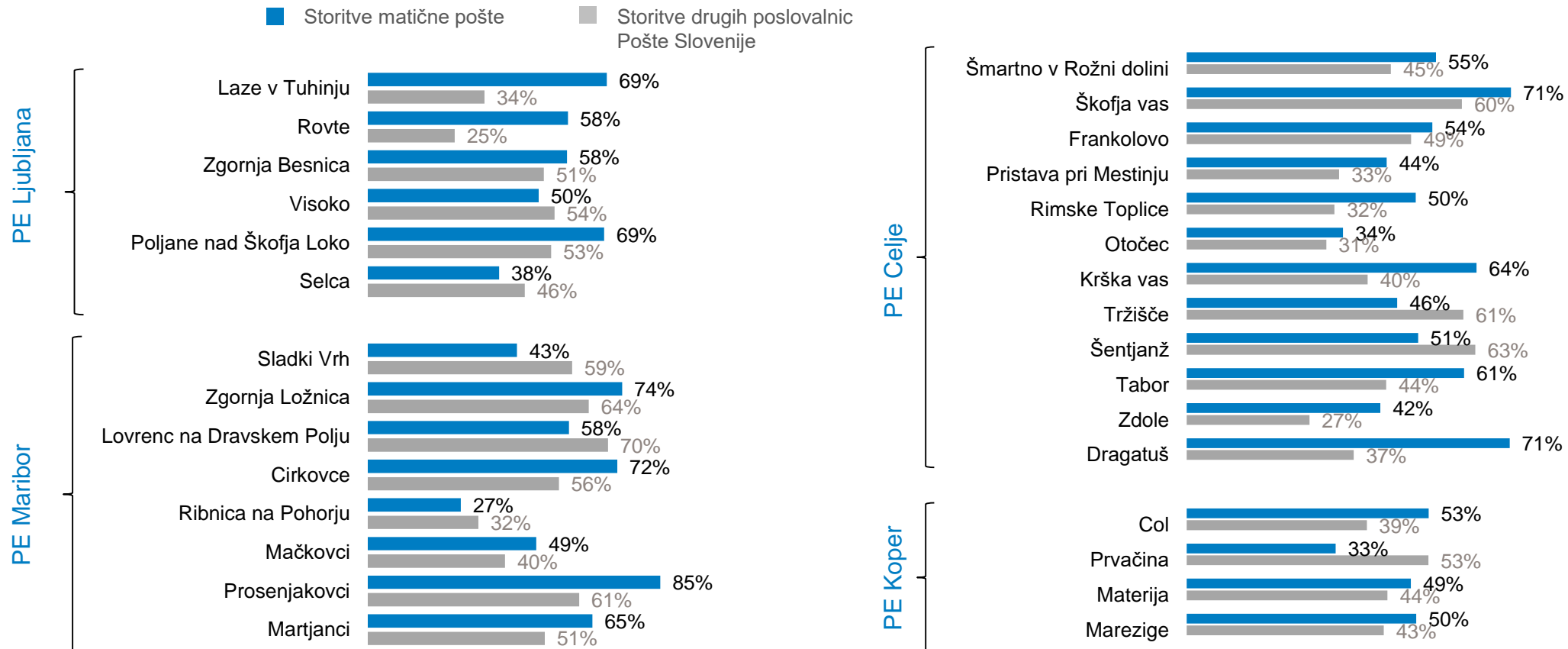
Osnova: anketiranci, ki so (zelo) nezadovoljni z dostavo pošiljk na dom (N=32)

© GfK June 30, 2017 | Raziskava zadovoljstva uporabnikov s pogodbenimi poštami

UPORABA STORITEV MATIČNE POŠTE IN DRUGIH POSLOVALNIC PS

UPORABA STORITEV MATIČNE POŠTE IN DRUGIH POSLOVALNIC POŠTE SLOVENIJE

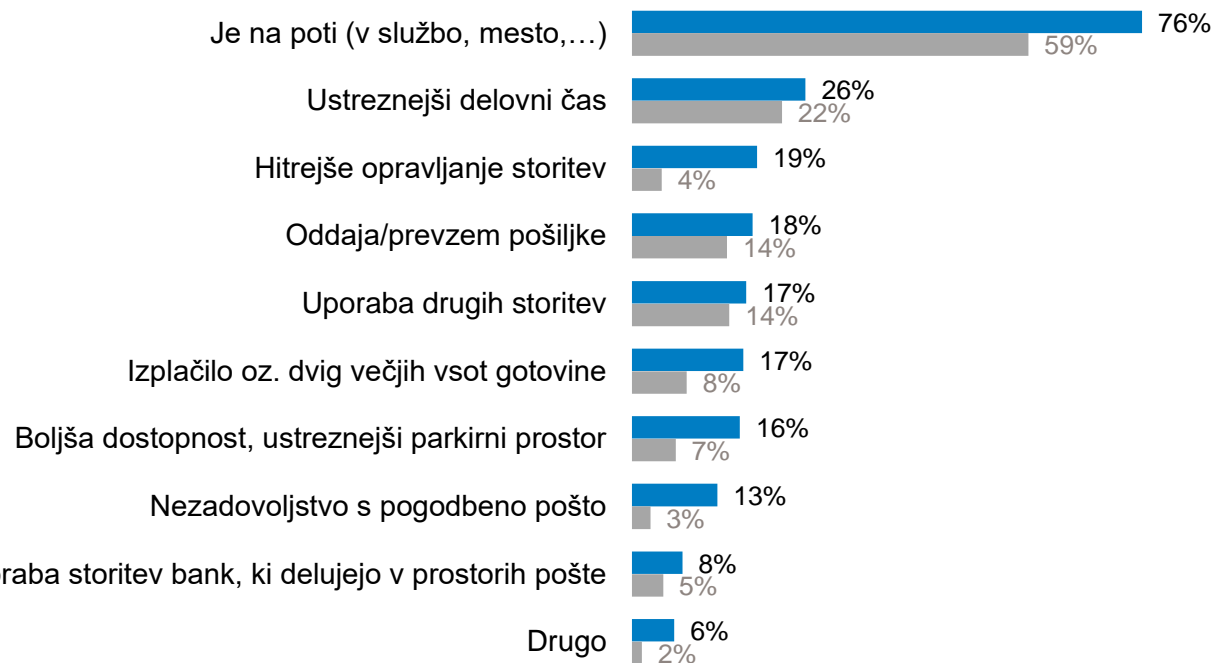
Ali kljub pogodbeni pošti v vašem kraju še vedno uporabljate storitve vaše matične pošte in/ali drugih poslovalnic PS?



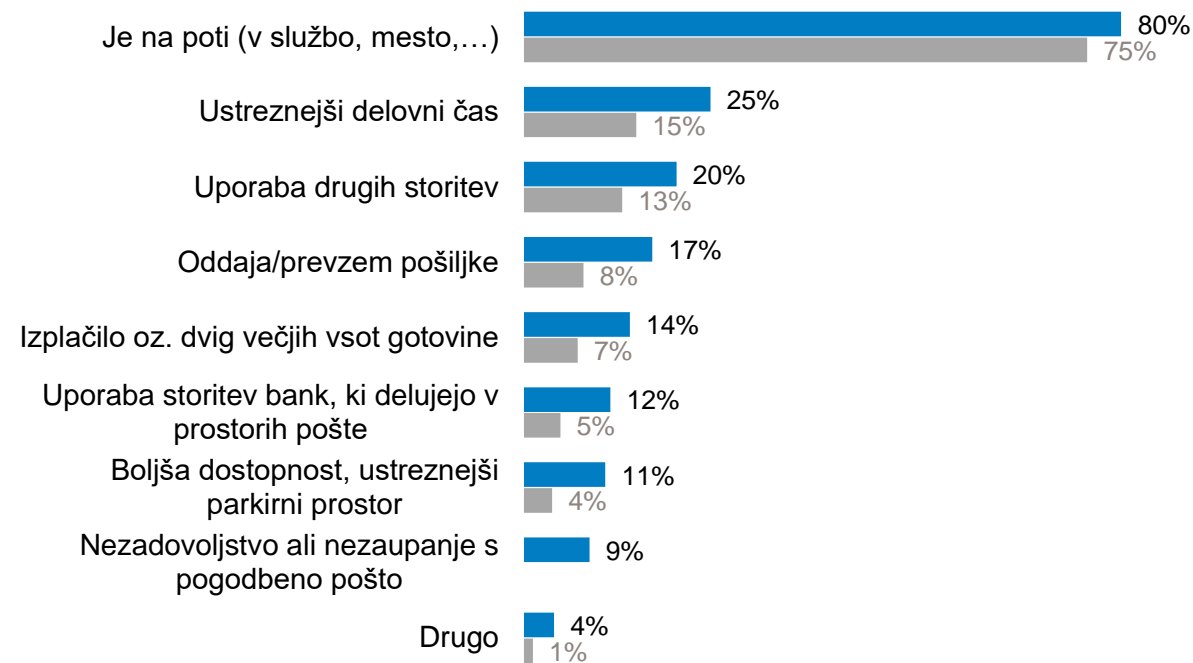
Storitve matične pošte najpogosteje uporabljajo anketiranci iz pošte Prosenjakovci (85%), sledita ji Zgornja Ložnica in Cirkovce. Storitve drugih poslovalnic Pošte Slovenije najpogosteje uporabljajo anketiranci iz pošte Lovrenc na Dravskem Polju (70%), nekoliko manj pa anketiranci iz Zgornje Ložnice in Šentjanža .

RAZLOGI ZA UPORABO STORITEV MATIČNE POŠTE IN DRUGIH POSLOVALNIC POŠTE SLOVENIJE

Matične pošte
(N=454)



Druge poslovalnice Pošte Slovenije
(N=388)



■ Podatki 2017
■ Podatki 2016

Glavni razlog tako za uporabo matičnih pošt kot drugih poslovalnic Pošte Slovenije je ta, da je pošta na njihovi poti, torej jim lokacija najbolj ustreza. Med glavne razloge lahko tudi štejemo ustreznejši delovni čas, oddaja/prevzem pošiljke in uporaba drugih storitev.

PRILOGA

STRUKTURA VZORCA

STRUKTURA VZORCA 1/8

		Laze v Tuhinju			Rovte			Zgornja Besnica			Visoko		
		Vzorec (n=36)		Populacija* (n=1.124)	Vzorec (n=34)		Populacija* (n=750)	Vzorec (n=40)		Populacija* (n=1.040)	Vzorec (n=33)		Populacija* (n=1.798)
		N	%	%	N	%	%	N	%	%	N	%	%
Spol	moški	18	50,6	51,9	18	52,2	50,2	21	50,7	49,5	21	50,1	50,0
	ženski	17	49,4	48,1	16	47,8	49,8	20	49,3	50,5	20	49,9	50,0
Starost	15-24 let	0	0,0	8,0	0	0,0	11,1	5	12,5	13,3	4	12,3	14,0
	25-34 let	9	24,2	17,5	11	31,3	16,5	6	13,5	16,5	5	15,7	13,1
	35-44 let	5	15,2	19,3	5	14,0	16,3	8	20,5	17,4	7	20,1	19,3
	45-54 let	6	17,6	14,6	6	18,1	17,3	7	16,2	16,6	6	17,6	16,3
	55-64 let	7	20,2	17,9	5	16,0	19,4	7	16,0	16,1	5	14,9	15,2
	65 let in več	8	22,8	22,7	7	20,6	19,4	9	21,3	20,2	6	19,3	22,1
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	11	30,4	22,2	11	32,4	34,7	9	22,4	20,9	7	21,2	24,2
	Srednješolska	19	54,2	54,7	16	47,1	51,0	22	53,0	51,2	17	51,5	53,1
	Višješolska, visokošolska	6	15,5	23,1	6	17,6	14,4	10	24,6	27,9	8	24,2	22,7
	Brez odgovora	0	0	0,0	1	2,9	0,0	0	0,0	0,0	1	3,0	0,0
Zaposlitveni status	Dijak, študent	0	0,0	/	0	0,0	/	5	12,5	/	2	6,1	/
	Zaposlen	19	53,6	/	13	39,7	/	21	50,5	/	17	51,7	/
	Samozaposlen	0	0,0	/	7	19,3	/	1	2,2	/	1	2,5	/
	Nezaposlen	1	1,4	/	1	3,4	/	1	1,8	/	0	0,0	/
	Upokojenec	16	45,0	/	8	24,0	/	13	30,7	/	10	31,6	/
	Kmet, gospodinja, drugo	0	0,0	/	5	13,5	/	1	2,2	/	2	6,1	/
	Brez odgovora	0,0	0,0	/	0,0	0	/	0	0,0	/	1	1,9	/

STRUKTURA VZORCA 2/8

		Poljane nad Škofja Loko			Selca			Sladki Vrh			Zgornja Ložnica		
		Vzorec		Populacija*	Vzorec		Populacija*	Vzorec		Populacija*	Vzorec		Populacija*
		(n=39)		(n=1.124)	(n=40)		(n=750)	(n=32)		(n=1.040)	(n=32)		(n=1.798)
		N	%	%	N	%	%	N	%	%	N	%	%
Spol	moški	20	48,8	51,9	21	51,7	50,2	15	47,3	49,5	15	46,9	50,0
	ženski	21	51,2	48,1	20	48,3	49,8	17	52,7	50,5	17	53,1	50,0
Starost	15-24 let	0	0,0	8,0	6	14,0	11,1	0	0,0	13,3	0	0,0	14,0
	25-34 let	12	30,7	17,5	8	18,8	16,5	8	25,8	16,5	6	19,9	13,1
	35-44 let	6	15,0	19,3	8	20,5	16,3	6	17,6	17,4	6	18,8	19,3
	45-54 let	5	13,4	14,6	6	15,3	17,3	5	16,9	16,6	7	20,3	16,3
	55-64 let	6	15,2	17,9	5	13,6	19,4	6	20,1	16,1	5	16,7	15,2
	65 let in več	10	25,7	22,7	7	17,8	19,4	6	19,6	20,2	8	24,3	22,1
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	10	25,1	22,2	11	26,4	34,7	11	34,4	20,9	7	21,9	24,2
	Srednješolska	21	54,0	54,7	20	51,0	51,0	16	50,0	51,2	18	56,3	53,1
	Višješolska, visokošolska	8	20,9	23,1	9	22,6	14,4	5	15,6	27,9	7	21,9	22,7
	Brez odgovora	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Zaposlitveni status	Dijak, študent	2	5,2	/	6	15,8	/	0	0,0	/	2	6,1	/
	Zaposlen	20	50,6	/	21	53,2	/	17	52,0	/	14	43,3	/
	Samozaposlen	1	1,7	/	1	2,5	/	0	1,0	/	3	9,1	/
	Nezaposlen	0	1,2	/	1	1,6	/	1	2,6	/	1	2,6	/
	Upokojenec	14	37,0	/	10	25,3	/	14	44,4	/	12	37,5	/
	Kmet, gospodinja, drugo	2	4,4	/	1	1,7	/	0	0,0	/	0	1,4	/
	Brez odgovora	0	0,0	/	0	0,0	/	0	0,0	/	0	0,0	/

*Vir: SURS

STRUKTURA VZORCA 3/8

		Lovrenc na Dravskem Polju			Cirkovce			Ribnica na Pohorju			Martjanci		
		Vzorec		Populacija*	Vzorec		Populacija*	Vzorec		Populacija*	Vzorec		Populacija*
		(n=35)		(n=1.492)	(n=36)		(n=2.452)	(n=34)		(n=2.316)	(n=33)		(n=1.040)
		N	%	%	N	%	%	N	%	%	N	%	%
Spol	moški	17	49,6	49,1	18	50,0	49,2	18	51,7	51,0	17	50,7	49,5
	ženski	18	50,4	50,9	18	50,0	50,8	16	48,3	49,0	16	49,3	50,5
Starost	15-24 let	4	13,3	12,6	0	0,0	10,2	0	0,0	10,2	2	6,9	13,3
	25-34 let	5	14,1	15,7	9	23,9	13,1	8	23,1	14,8	4	11,6	16,5
	35-44 let	6	17,8	18,4	6	16,1	16,3	5	15,6	16,5	6	19,3	17,4
	45-54 let	7	18,3	18,0	5	15,0	17,1	5	14,8	16,8	6	16,9	16,6
	55-64 let	6	17,5	16,9	7	19,4	19,4	8	22,4	18,2	6	19,0	16,1
	65 let in več	7	19,1	18,4	9	25,6	23,8	8	24,1	23,5	9	26,3	20,2
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	8	22,9	37,2	9	25,0	33,6	9	26,5	20,7	9	27,3	20,9
	Srednješolska	18	51,4	52,6	21	67,6	54,9	17	50,0	53,7	15	45,5	51,2
	Višješolska, visokošolska	5	14,3	10,3	6	12,5	11,5	4	11,8	25,7	6	18,2	27,9
	Brez odgovora	4	11,4	0,0	0	0,0	0,0	4	11,8	0,0	3	9,1	0,0
Zaposlitveni status	Dijak, študent	3	8,1	/	0	0,0	/	0	0,0	/	2	6,9	/
	Zaposlen	12	33,9	/	18	49,2	/	18	52,6	/	16	49,8	/
	Samozaposlen	1	1,6	/	3	7,3	/	2	5,5	/	0	0,0	/
	Nezaposlen	6	17,3	/	0	0,6	/	0	0,0	/	1	2,3	/
	Upokojenec	9	26,4	/	14	38,4	/	12	35,7	/	11	32,3	/
	Kmet, gospodinja, drugo	3	10,0	/	1	4,6	/	2	6,2	/	1	3,7	/
	Brez odgovora	1	2,6	/	0	0,0	/	0	0,0	/	2	4,9	/

*Vir: SURS

STRUKTURA VZORCA 4/8

		Mačkovci			Prosenjakovci			Krška vas			Šmartno v Rožni dolini		
		Vzorec (n=34)		Populacija* (n=1.040)	Vzorec (n=21)		Populacija* (n=1.798)	Vzorec (n=32)		Populacija* (n=2.746)	Vzorec (n=35)		Populacija* (n=1.082)
		N	%	%	N	%	%	N	%	%	N	%	%
Spol	moški	17	50,9	49,5	11	50,2	50,0	16	49,2	49,0	18	50,2	49,1
	ženski	17	49,1	50,5	10	49,8	50,0	16	50,8	51,0	17	49,8	50,9
Starost	15-24 let	3	8,4	13,3	0	0,0	14,0	3	10,5	11,7	3	9,1	9,3
	25-34 let	4	12,3	16,5	4	18,3	13,1	4	13,1	15,3	5	13,7	17,6
	35-44 let	5	15,0	17,4	4	18,3	19,3	5	16,0	18,5	7	18,7	17,4
	45-54 let	5	15,8	16,6	3	16,2	16,3	6	18,5	16,8	7	20,5	16,4
	55-64 let	8	23,0	16,1	4	18,9	15,2	6	19,2	17,7	7	18,7	18,0
	65 let in več	9	25,4	20,2	6	28,3	22,1	7	22,7	19,9	7	19,3	21,3
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	14	42,4	20,9	9	44,4	24,2	7	23,1	26,5	9	26,5	30,2
	Srednješolska	15	45,0	51,2	8	38,6	53,1	19	58,0	57,0	18	52,9	55,0
	Višješolska, visokošolska	4	12,6	27,9	4	17,0	22,7	6	18,8	16,5	7	20,6	14,9
	Brez odgovora	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Zaposlitveni status	Dijak, študent	0	0,0	/	0	0,0	/	3	8,4	/	1	4,3	/
	Zaposlen	11	31,8	/	8	37,0	/	14	42,8	/	8	34,8	/
	Samozaposlen	3	7,7	/	4	18,3	/	1	3,5	/	2	8,7	/
	Nezaposlen	5	14,3	/	0	0,0	/	2	5,2	/	1	4,3	/
	Upokojenec	13	38,0	/	9	44,7	/	13	40,1	/	11	47,8	/
	Kmet, gospodinja, drugo	3	8,2	/	0	0,0	/	0	0,0	/	0	0,0	/
	Brez odgovora	0	0,0	/	0	0,0	/	0	0,0	/	0	0,0	/

*Vir: SURS

STRUKTURA VZORCA 5/8

		Tabor			Zdole			Dragatuš			Škofja vas		
		Vzorec (n=28)		Populacija* (n=1.798)	Vzorec (n=37)		Populacija* (n=1.212)	Vzorec (n=36)		Populacija* (n=1.082)	Vzorec (n=37)		Populacija* (n=2.138)
		N	%	%	N	%	%	N	%	%	N	%	%
Spol	moški	14	51,2	51,1	19	51,1	51,7	17	48,4	49,0	20	53,0	50,7
	ženski	14	48,8	48,9	18	48,9	48,3	19	51,6	51,0	17	47,0	49,3
Starost	15-24 let	3	9,5	10,1	4	12,1	12,1	4	10,2	9,7	4	10,1	10,2
	25-34 let		19,3	18,3		15,6	16,6		15,2	16,8	4	11,2	16,6
		5			6			5					
	35-44 let	5	16,9	17,8	5	14,5	16,2	6	17,4	17,2	6	16,6	18,1
	45-54 let	4	16,0	17,1	6	16,1	16,8	6	16,3	16,1	6	17,2	17,9
	55-64 let	5	17,1	15,7	8	20,8	19,7	7	19,0	18,7	6	15,3	16,7
	65 let in več	6	21,2	21,0	8	20,9	18,6	8	21,9	21,4	11	29,5	20,5
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	7	27,0	28,9	12	34,2	31,5	11	29,9	31,1	6	16,2	37,0
	Srednješolska	14	52,0	50,5	17	48,1	49,3	20	56,6	55,5	21	56,8	50,8
	Višješolska, visokošolska	6	21,0	20,6	6	17,7	19,1	5	13,5	13,4	10	27	12,2
	Brez odgovora	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Zaposlitveni status	Dijak, študent	3	9,5	/	5	14,1	/	4	10,2	/	4	7,8	/
	Zaposlen	7	26,1	/	12	32,9	/	15	40,8	/	18	35,3	/
	Samozaposlen	2	8,0	/	1	1,4	/	0	0,0	/	2	3,9	/
	Nezaposlen	6	20,7	/	6	15,7	/	6	16,2	/	3	5,9	/
	Upokojenec	7	25,4	/	11	30,5	/	9	23,6	/	20	39,2	/
	Kmet, gospodinja, drugo	2	6,3	/	1	1,6	/	3	9,2	/	4	7,8	/
	Brez odgovora	1	3,9	/	1	3,7	/	0	0,0	/	0	0,0	/

*Vir: SURS

STRUKTURA VZORCA 6/8

		Franklovo			Šentjanž			Pristava pri Mestinju			Rimske Toplice		
		Vzorec (n=37)		Populacija* (n=1.272)	Vzorec (n=34)		Populacija* (n=1.584)	Vzorec (n=35)		Populacija* (n=1.596)	Vzorec (n=39)		Populacija* (n=1.584)
		N	%	%	N	%	%	N	%	%	N	%	%
Spol	moški	19	50,5	50,0	17	50,7	50,1	18	51,3	50,7	19	48,4	50,1
	ženski	18	49,5	50,0	17	49,3	49,9	17	48,7	49,3	20	51,6	49,9
Starost	15-24 let	5	13,4	10,1	0	0,0	11,2	4	10,4	12,6	4	9,4	11,2
	25-34 let	6	15,9	14,6	9	27,0	14,8	6	17,2	15,8	6	15,3	14,8
	35-44 let	5	13,9	19,6	5	15,9	19,4	6	17,8	18,2	6	16,0	19,4
	45-54 let	7	19,9	18,8	7	19,4	17,7	6	17,8	19,1	6	16,5	17,7
	55-64 let	7	18,4	15,3	6	16,4	18,5	6	16,7	15,4	7	17,9	18,5
	65 let in več	7	18,4	21,6	7	21,2	18,4	7	20,1	18,9	10	25,0	18,4
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	12	31,6	29,0	10	30,6	31,9	11	32,4	39,0	11	28,2	31,9
	Srednješolska	20	52,6	51,7	19	55,5	51,3	17	50,0	49,5	20	51,3	51,3
	Višješolska, visokošolska	5	13,2	19,3	5	13,9	16,8	4	11,8	11,5	7	17,9	16,8
	Brez odgovora	1	2,6	0,0	0	0,0	0,0	2	5,9	0,0	1	2,6	0,0
Zaposlitveni status	Dijak, študent	1	2,9	/	0	0,0	/	1	2,5	/	4	9,4	/
	Zaposlen	9	25,7	/	16	46,0	/	14	41,2	/	19	48,2	/
	Samozaposlen	1	2,9	/	1	2,1	/	3	7,5	/	1	1,7	/
	Nezaposlen	1	2,9	/	3	7,5	/	3	7,9	/	1	2,8	/
	Upokojenec	21	60,0	/	9	26,3	/	9	26,8	/	14	35,5	/
	Kmet, gospodinja, drugo	2	5,7	/	6	16,9	/	5	14,1	/	1	2,5	/
	Brez odgovora	0	0,0	/	0	1,2	/	0	0,0	/	0	0,0	/

*Vir: SURS

STRUKTURA VZORCA 7/8

		Otočec			Tržišče			Materija			Marezige		
		Vzorec (n=34)		Populacija* (n=1.272)	Vzorec (n=32)		Populacija* (n=1.596)	Vzorec (n=27)		Populacija* (n=795)	Vzorec (n=32)		Populacija* (n=1.424)
		N	%	%	N	%	%	N	%	%	N	%	%
Spol	moški	17	49,1	50,0	16	51,4	50,7	14	51,1	49,7	16	50,9	50,9
	ženski	17	50,9	50,0	16	48,6	49,3	13	48,9	50,3	16	49,1	49,1
Starost	15-24 let	4	12,9	10,1	5	14,7	12,6	3	10,4	8,7	3	10,3	9,9
	25-34 let	5	16,1	14,6	5	15,4	15,8	3	11,1	12,2	4	12,5	14,9
	35-44 let	7	20,1	19,6	5	14,6	18,2	4	14,3	17,2	7	20,5	20,7
	45-54 let	7	21,0	18,8	6	17,3	19,1	4	15,9	17,7	6	17,3	17,6
	55-64 let	5	14,9	15,3	5	16,8	15,4	5	17,5	17,6	6	19,2	19,0
	65 let in več	5	15,0	21,6	7	21,2	18,9	8	30,8	26,5	6	20,2	18,6
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	8	22,9	29,0	10	30,4	39,0	9	32,4	32,9	8	26,1	25,5
	Srednješolska	17	50,0	51,7	18	55,5	49,5	13	49,9	51,2	16	50,9	52,2
	Višješolska, visokošolska	9	27,1	19,3	5	14,2	11,5	5	17,7	15,9	7	23,0	22,3
	Brez odgovora	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
Zaposlitveni status	Dijak, študent	4	12,9	/	5	14,7	/	2	7,4	/	3	8,5	/
	Zaposlen	17	48,9	/	14	43,8	/	14	50,3	/	16	50,1	/
	Samozaposlen	0	0,0	/	0	0,0	/	0	0,0	/	2	5,6	/
	Nezaposlen	3	9,4	/	3	8,6	/	0	,7	/	1	2,2	/
	Upokojenec	9	27,8	/	10	29,9	/	8	31,1	/	10	32,3	/
	Kmet, gospodinja, drugo	0	1,0	/	0	0,0	/	3	10,6	/	0	1,3	/
	Brez odgovora	0	0,0	/	1	3,0	/	0	0,0	/	0	0,0	/

*Vir: SURS

STRUKTURA VZORCA 8/8

		Col			Prvačina		
		Vzorec (n=33)		Populacija* (n=1.272)	Vzorec (n=31)		Populacija* (n=2.746)
		N	%	%	N	%	%
Spol	moški	16	48,8	50,0	15	49,9	49,0
	ženski	17	51,2	50,0	16	50,1	51,0
Starost	15-24 let	4	11,0	10,1	3	10,6	11,7
	25-34 let	6	18,0	14,6	4	14,3	15,3
	35-44 let	6	17,9	19,6	5	16,1	18,5
	45-54 let	6	19,4	18,8	4	14,3	16,8
	55-64 let	5	14,0	15,3	6	19,8	17,7
	65 let in več	6	19,6	21,6	8	24,9	19,9
Izobrazba	Osnovnošolska ali manj	10	31,4	29,0	8	26,5	26,5
	Srednješolska	17	52,4	51,7	18	58,4	57,0
	Višješolska, visokošolska	5	16,2	19,3	5	15,1	16,5
	Brez odgovora	0	0,0	0,0	0	26,5	0,0
Zaposlitveni status	Dijak, študent	4	11,0	/	2	7,3	/
	Zaposlen	17	52,0	/	11	37,1	/
	Samozaposlen	0	,4	/	0	0,0	/
	Nezaposlen	1	1,7	/	5	17,0	/
	Upokojenec	10	29,6	/	12	38,7	/
	Kmet, gospodinja, drugo	2	5,2	/	0	0,0	/
	Brez odgovora	0	0,0	/	0	0,0	/

*Vir: SURS

info-si@gfk.com
www.gfk.com