

RAZISKAVA O ZADOVOLJSTVU S POŠTNIMI STORITVAMI MED SPLOŠNO JAVNOSTJO

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 o zadovoljstvu uporabnikov s poštnimi storitvami med splošno javnostjo se izvaja od leta 2007 dalje. Njen namen je spremljanje trenda uporabe poštnih storitev, zadovoljstva uporabnikov s ceno in roki prenosa, kakovostjo poštnih storitev itd.

Do leta 2016 je bilo pri študiji uporabljeno izključno telefonsko anketiranje, leta 2017 pa smo uporabili kombinacijo telefonskega in spletnega anketiranja. Razlike v podatkih med prejšnjimi in zadnjim merjenjem so lahko predmet prilagoditve metode zbiranja podatkov.

Zbiranje podatkov



- Spletno in telefonsko anketiranje (CAWI – Computer Assisted Web Interviewing 83 %, CATI – Computer Assisted Telephone Interviewing 17 %)

Čas anketiranja



- 12.6.-17.6.2017

Ciljna oseba



- Prebivalci Slovenije, 18+

Struktura vzorca



- 705 anketirancev
- Reprezentativen, utežen glede na spol, starost, izobrazbo, regijo in tip kraja

KLJUČNE UGOTOVITVE

KLJUČNE UGOTOVITVE 1/2

Indeks zadovoljstva z univerzalno storitvijo ima vrednost 66,7, kar je nižje od leta 2016 in kaže na znižano zadovoljstvo uporabnikov poštne storitve.



Več kot polovica anketiranih (55 %) pošto obišče **enkrat do trikrat mesečno**, 53 % pa pri tem obišče vedno **isto pošto**, predvsem zaradi njene **lokacije**. Večina vprašanih je prav tako **zadovoljna z oddaljenostjo najbližje pošte** od doma. **Delovni čas** pošt se zdi **ustrezen** dve tretjinama anketirancem. Večina anketirancev na pošti **oddaja pisma, sprejema pakete** ali pa sprejema oz. oddaja **priporočene ali vrednostne pošiljke**. Velika večina anketirancev je **zadovoljna** tako s poštnimi storitvami kot tudi s hitrostjo opravljanja storitev.

20 % vprašanih je že opazilo, da se je v njihovem kraju pošta preoblikovala v pogodbeno pošto. Približno polovici anketirancev (45 %) se zdijo **pogodbene pošte primerne**, medtem ko jim 35 % anketirancev ni naklonjenih. Ostali so se mnenja o tej temi vzdržali.



Tretjina anketirancev odda do 2 pismi na mesec ali pa sploh nobenega, medtem ko jih največ prejme od 5 do 15 pisem mesečno. Oddaja paketov je redkejša, slaba polovica odda vsaj 1 paket do 10 kg letno, le 15 % pa vsaj en paket nad 10 kg. Desetina anketirancev letno ne prejme nobenega paketa. Dobra polovica anketirancev (52 %) oddaja pošto preko poštne nabiralnice **redkeje kot enkrat mesečno**, je pa večina zadovoljna z oddaljenostjo poštne nabiralnice od doma. 72 % vprašanih ugotavlja, da zaradi **elektronske pošte vse manj uporabljajo klasične poštne storitve**. Delež teh se vsako leto povečuje.

16 % anketirancev pozna pravilno ceno za prenos standardnega pisma (0,37 €), je pa s ceno večina anketirancev še vedno **zadovoljnih**. Tri četrtine anketirancev meni, da bi morala Pošta Slovenije pismo dostaviti naslovniku takoj **naslednji dan po oddaji pisma**, prav tako pa jih večina meni, da je dostava pošiljk **potrebna vseh 5 delovnih dni** v tednu. Glede dostave **pošiljk v soboto so mnenja bolj deljena**, 44 % jih meni, da je sobotna dostava potrebna, 38 % pa ne. Delež tistih, ki v soboto ne prejemajo pošte, sicer znaša 69 %.



KLJUČNE UGOTOVITVE 2/2

Najpomembnejši dejavnik kakovosti je **lokacija** pošte, ki jo je 49 % izbralo kot najpomembnejšega, 67 % pa jo je uvrstilo med prve tri dejavnike kakovosti poštne storitve. Lokaciji sledita delovni čas pošte ter hitrost prenosa poštnih pošiljk.

Le dobra **četrtnina** anketiranih je **seznanjenih s pritožbenim postopkom**, pritožbo zaradi nezadovoljstva pa je vložila petina anketiranih. Najpogostejši razlogi za vloženo pritožbo so **problemi z dostavo** in **poškodovana pošiljka**



Večina anketirancev (83 %) **nalepke AKOS**, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalskih sporočil v hišni predalčnik, **ne uporablja**. Glavni razlog je najverjetneje ta, da jih taka pošta ne moti. Med temi, ki jih reklamna sporočila motijo, je 56 % takih, ki uporabljajo nalepko AKOS.

V zadnjem letu sta **dve petini** vprašanih **uporabile storitve drugih poštnih izvajalcev**. Najpogostejša razloga za to sta **hitrost prenosa** in **nujnost**. Največ anketiranih je uporabilo storitve **DHL** (57 %) ,**DPD** (54 %) in **GLS** (37 %). Glavna dejavnika, ki bi anketirance prepričala v zamenjavo ponudnika poštnih storitev, sta **cena** ter **kakovost** prenosa pošiljke.



Največ oz. dve petini anketirancev bi bilo pripravljenih plačati višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani dostava na dom. Za ohranitev dostave na dom so pripravljeni plačati v povprečju 9,2 % višjo ceno. **Dve tretjini** (66 %) vseh anketiranih bi v primeru spremembe cene pisma za 10-15 % nadomestilo to storitev z **elektronsko pošto**. Če bi se odločili za nadomestilo pisma, bi se dve tretjini anketiranih odločilo za elektronsko komunikacijo. Dva od desetih pa storitve ne bi menjala.

REZULTATI

INDEKS ZADOVOLJSTVA Z UNIVERZALNO POŠTNO STORITVIJO

INDEKS ZADOVOLJSTVA Z UNIVERZALNO POŠTNO STORITVIJO

Skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva posameznih elementov



Indeks zadovoljstva z univerzalno storitvijo je izračunan na osnovi povprečnih ocen zadovoljstva s spodnjimi elementi poštne storitve:

- poštne storitve na splošno
- delovni čas pošte
- bližina pošte
- bližina poštnega nabiralnika
- cena za prenos pisma (znamka A)
- pogostost dostave poštnih pošilk
- ustreznost postopkov reševanja reklamacij in ugovorov

INDEKS ZADOVOLJSTVA

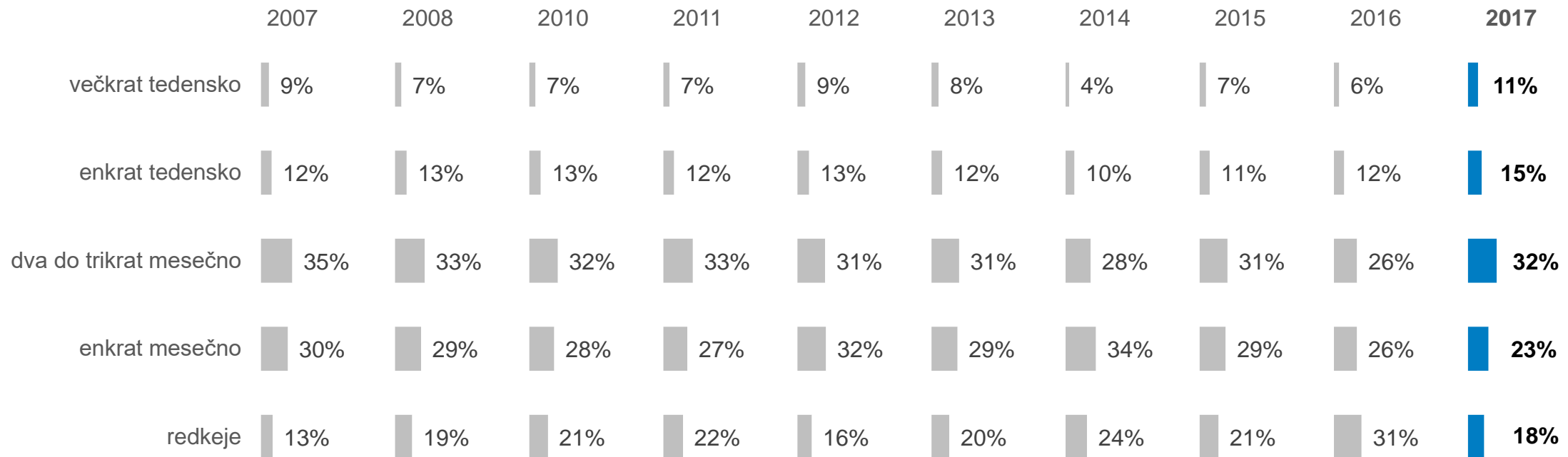
SPOL		Indeks	Bar
SPOL	moški	65,7	<div style="width: 65.7%;"></div>
	ženski	67,7	<div style="width: 67.7%;"></div>
STAROST	18-24 let	63,3	<div style="width: 63.3%;"></div>
	25-34 let	63,7	<div style="width: 63.7%;"></div>
	35-44 let	68,0	<div style="width: 68.0%;"></div>
	45-54 let	62,9	<div style="width: 62.9%;"></div>
	55-64 let	67,9	<div style="width: 67.9%;"></div>
	65 let in več	70,5	<div style="width: 70.5%;"></div>
REGIJA	Pomurska	65,5	<div style="width: 65.5%;"></div>
	Podravska	66,1	<div style="width: 66.1%;"></div>
	Koroška	68,4	<div style="width: 68.4%;"></div>
	Savinjska	67,6	<div style="width: 67.6%;"></div>
	Zasavska	69,1	<div style="width: 69.1%;"></div>
	Spodnjeposavsk	74,5	<div style="width: 74.5%;"></div>
	Jugovzhodna Sl	67,0	<div style="width: 67.0%;"></div>
	Osrednjeslovens	65,5	<div style="width: 65.5%;"></div>
	Gorenjska	71,0	<div style="width: 71.0%;"></div>
	Notranjsko-kraš	67,3	<div style="width: 67.3%;"></div>
Goriška	57,9	<div style="width: 57.9%;"></div>	
Obalno-kraška	69,7	<div style="width: 69.7%;"></div>	

Indeks zadovoljstva z univerzalno storitvijo je z vrednostjo 66,7 nižji kot leta 2016 (82,6) in kaže na srednje zadovoljstvo uporabnikov poštnih storitev.

OBISK POŠTE

POGOSTOST OBISKOVANJA POŠTE

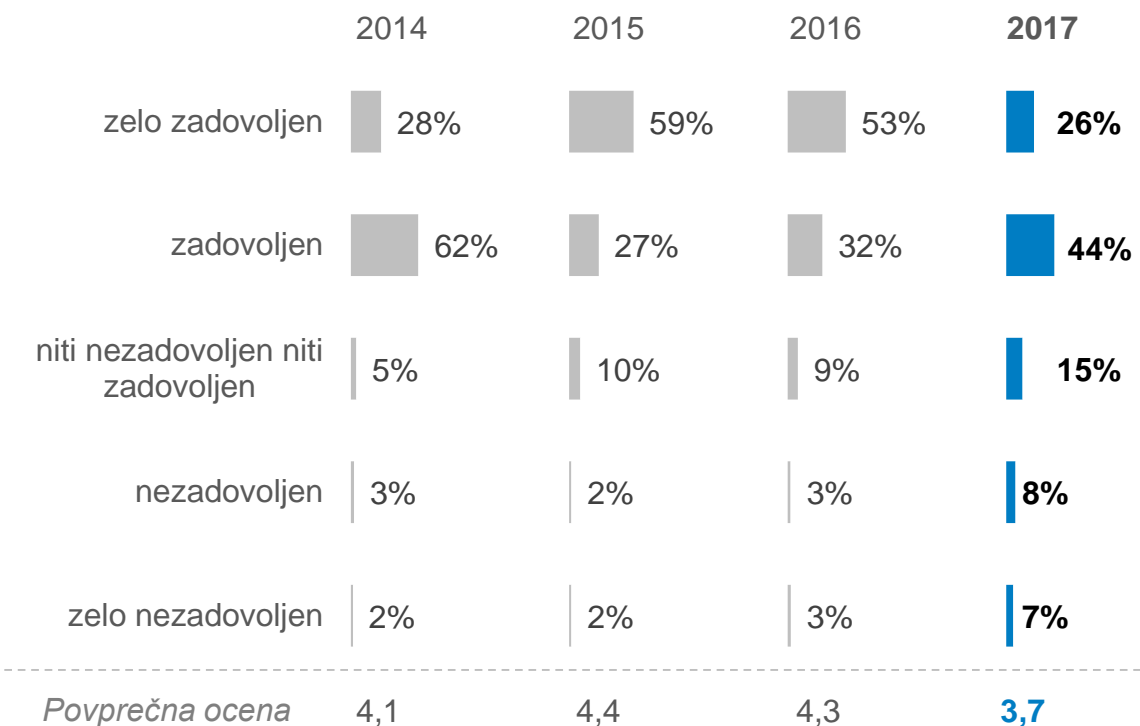
Kako pogosto obiščete pošto?



Več kot polovica vprašanih obišče pošto enkrat do trikrat mesečno, petina pa redkeje kot to. Večkrat tedensko pošto obišče le majhen delež vprašanih (11 %).

ZADOVOLJSTVO Z ODDALJENOSTJO POŠTE OD DOMA

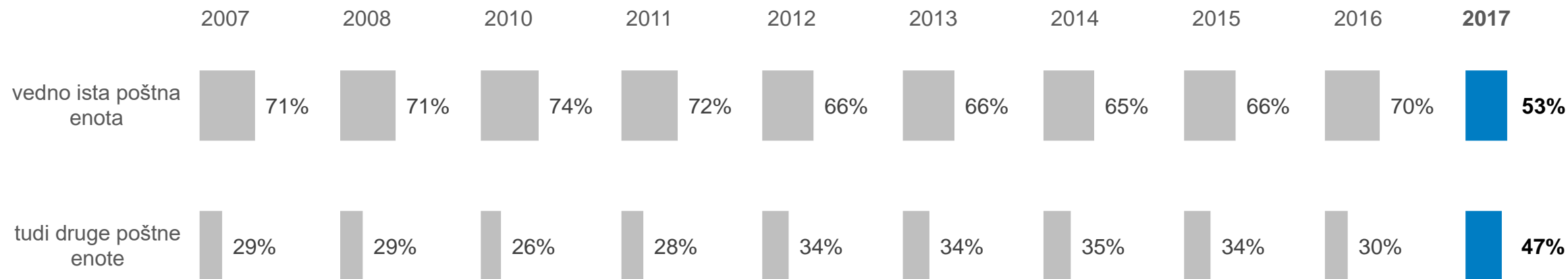
Kako zadovoljni ste z oddaljenostjo vaše najbližje pošte od vašega doma?



Večina anketirancev (70 %) je z oddaljenostjo najbližje pošte do njihovega doma zadovoljna.

OBISKOVANJE POŠT

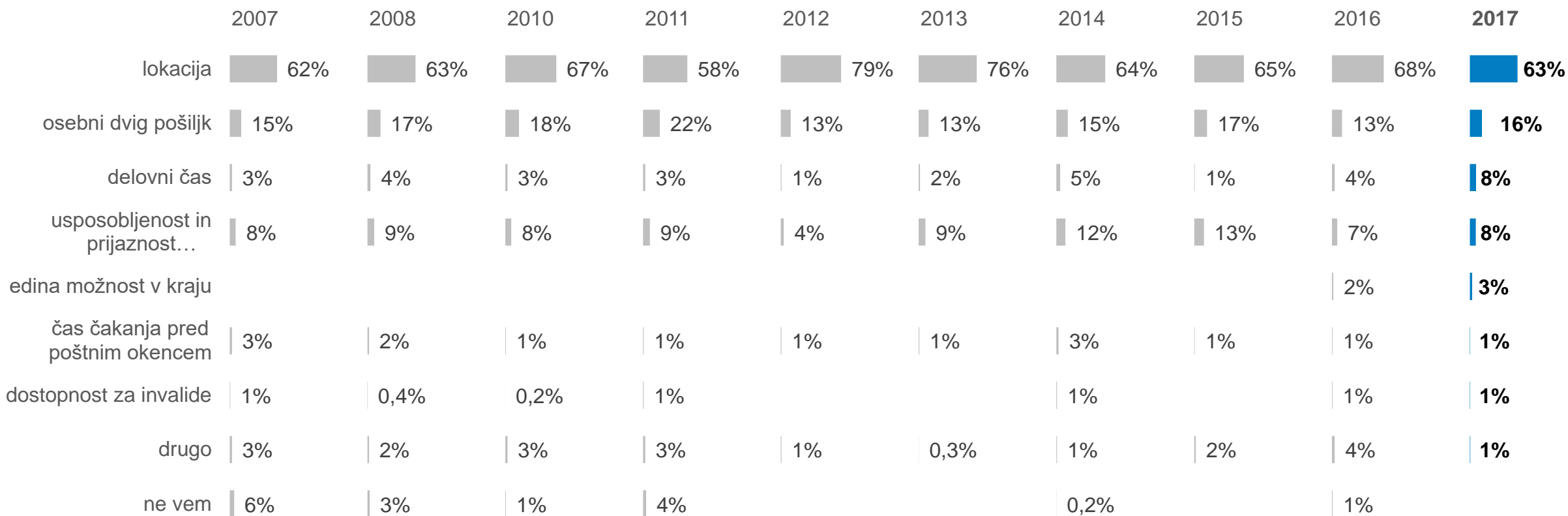
Ali obiskujete vedno isto pošto ali več različnih poštne enot?



Delež anketirancev, ki obiskujejo vedno isto pošto, se je v zadnjem letu zmanjšal.
Vedno isto pošto obiskuje dobra polovica anketirancev (53 %).

RAZLOGI ZA OBISKOVANJE IZBRANE POŠTE

Kaj je najpomembnejši razlog, da obiskujete izbrano pošto?

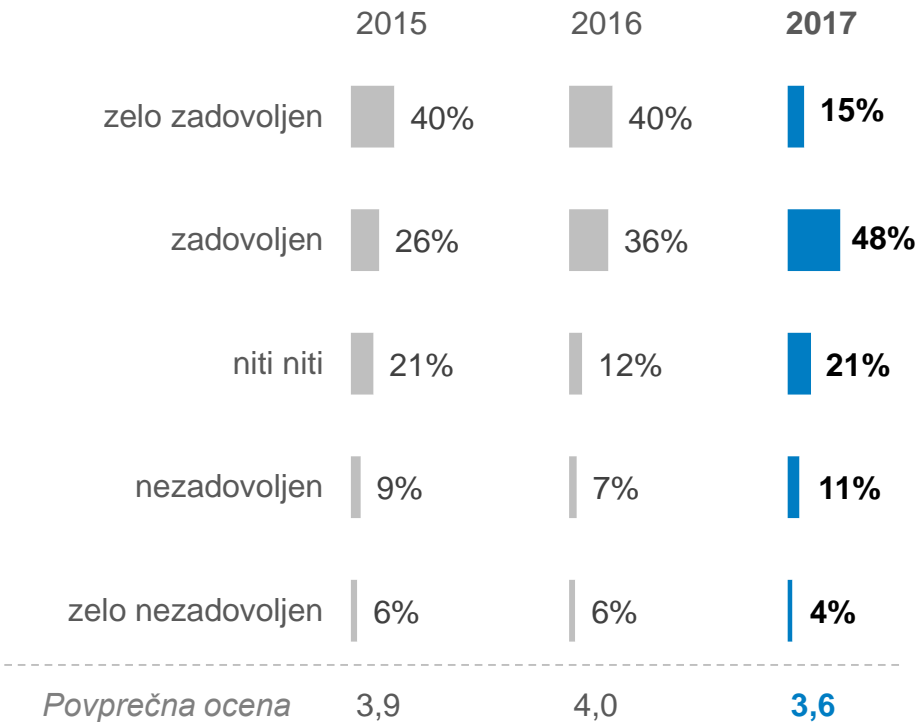


Tako kot v prejšnjih letih sodelujoči tudi letos navajajo lokacijo kot najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte. Med pomembnejšimi razlogi za obisk vedno iste pošte pa je še osebni dvig pošiljk, delovni čas ter usposobljenost in prijaznost uslužbencev.

Osnova: anketiranci, ki vedno obiskujejo isto poštno enoto (N=374)

ZADOVOLJSTVO Z DELOVNIM ČASOM ZA DELO S STRANKAMI

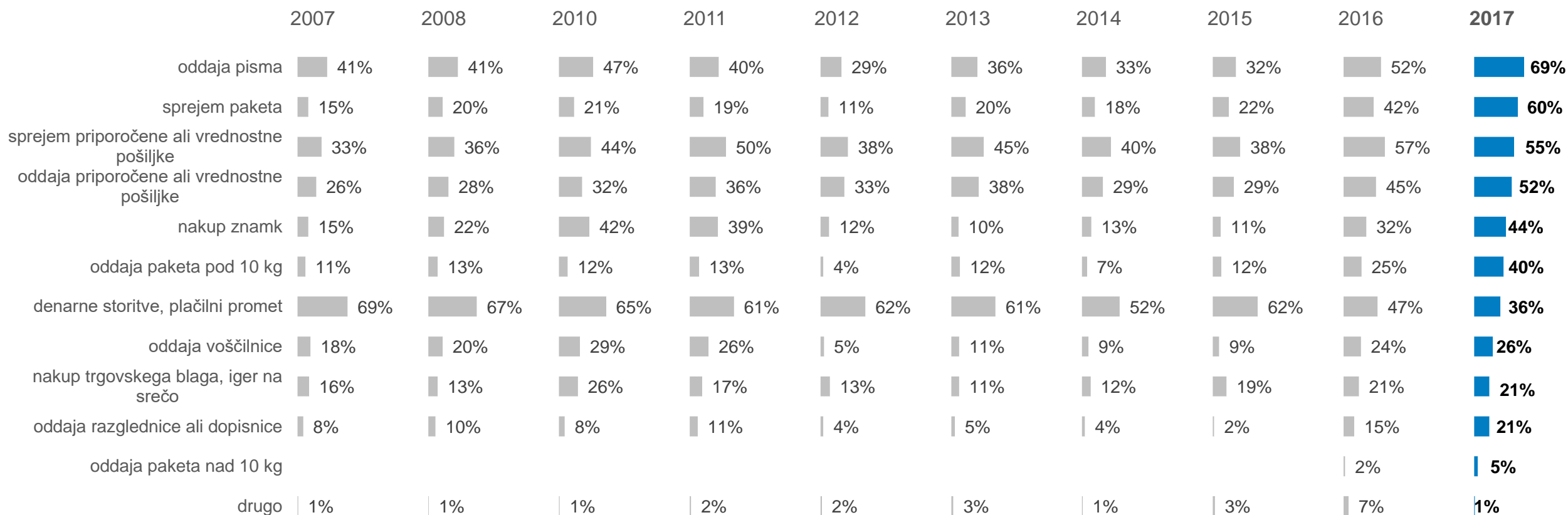
V kolikšni meri ste zadovoljni z delovnim časom pošt (oz. poštних enot), ki jih obiskujete?



Slabi dve tretjini vprašanih je zadovoljnih z delovnim časom pošt.

OPRAVLJENE STORITVE OB OBISKU POŠTE

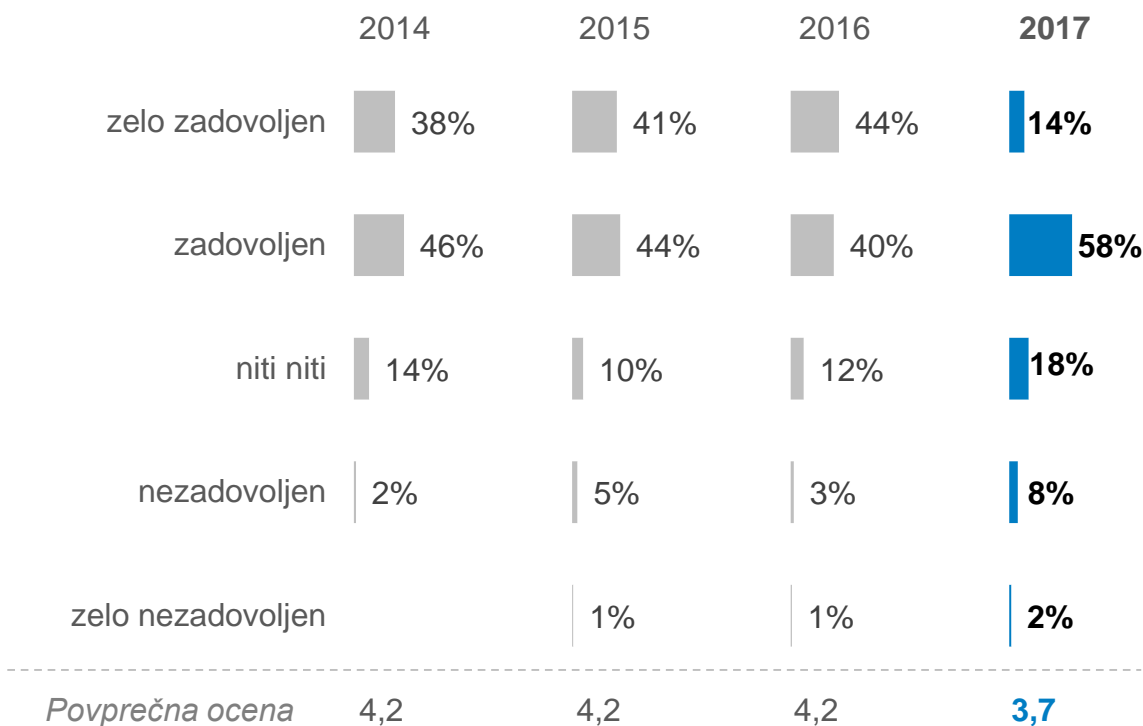
Katere storitve običajno opravite ob obisku pošte?



Oddaja pisma je najpogostejša storitev, ki jo anketiranci opravijo ob obisku pošte. Delež teh anketirancev je narasel za slabih 20 odstotnih točk. Prav tako je za 20 odstotnih točk narasel delež anketirancev, ki ob obisku pošte opravijo sprejem paketa (60 %).

ZADOVOLJSTVO S POŠTNIMI STORITVAMI

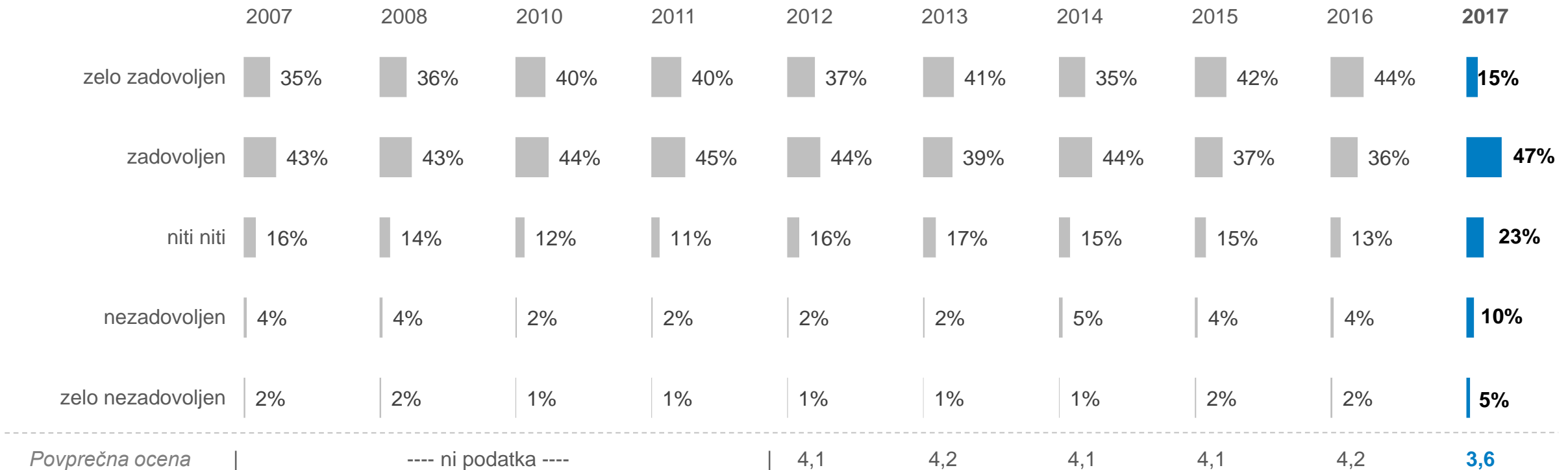
Kakšno je vaše splošno zadovoljstvo s poštnimi storitvami?



Večina sodelujočih je s poštnimi storitvami zadovoljna, nezadovoljstvo pa na splošno izraža majhen delež sodelujočih (10 %).

ZADOVOLJSTVO S HITROSTJO OPRAVLJANJA STORITEV

Kakšno je vaše zadovoljstvo s hitrostjo opravljanja storitev na poštah?

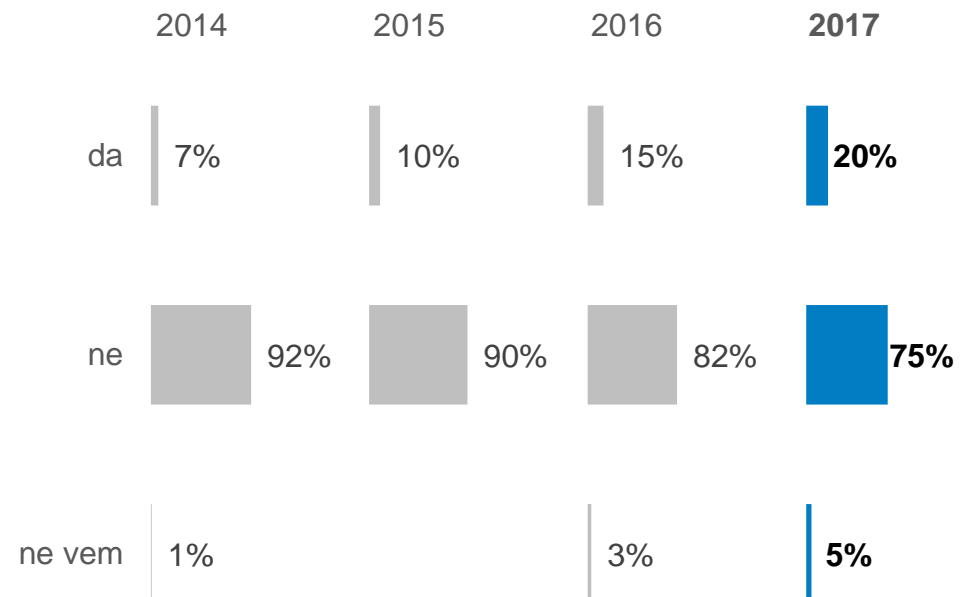


Zadovoljstvo s hitrostjo opravljanja storitev izraža 62 % vprašanih. V primerjavi s prejšnjimi leti se je ta delež zmanjšal za slabih 20 odstotnih točk.

POGODBENE POŠTE

POGODBENE POŠTE

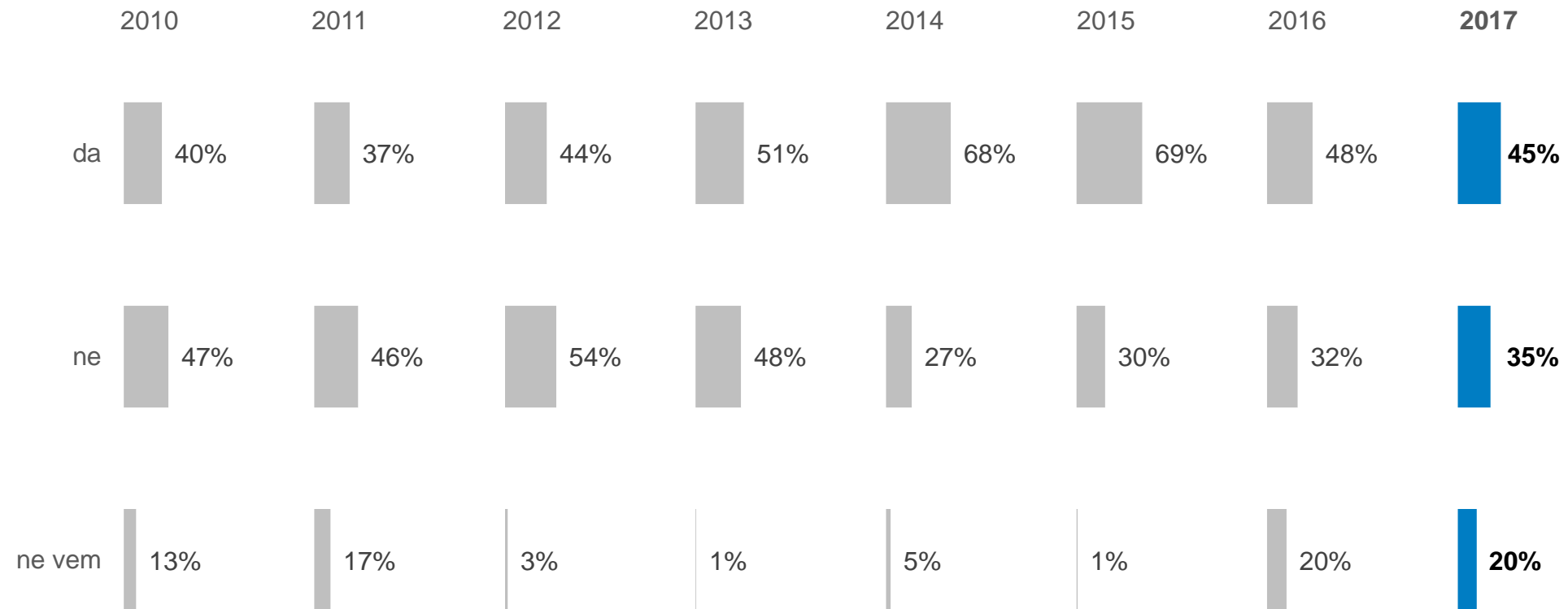
Ali je morda v vašem kraju prišlo do tega, da so zaprli pošto ter jo preoblikovali v zasebno trgovino, lokal, trafiko ali bencinsko črpalko?



Vse večji delež anketirancev opaža, da so v njihovem kraju pošto preoblikovali v pogodbeno.

PRIMERNOST POGODBENIH POŠT

Ali se vam zdi primerno, da Pošta Slovenije svoje storitve prodaja ne samo v svojih poslovnih prostorih in s svojimi uslužbenci, ampak tudi preko pogodbenih partnerjev oz. franšiz?

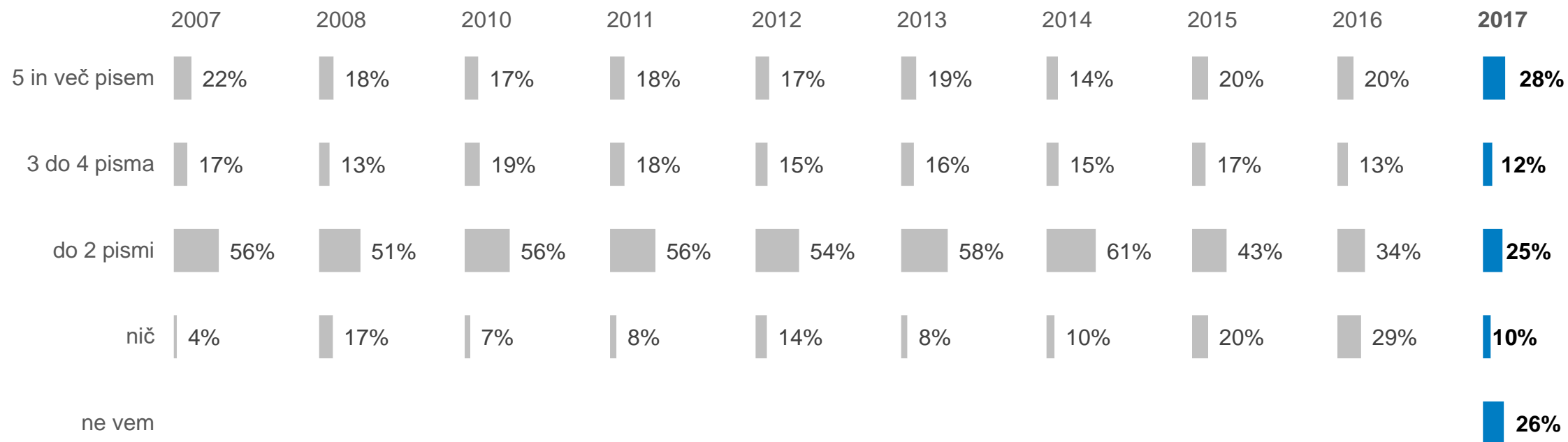


45 % anketiranih meni, da je primerno, da Pošta Slovenije svoje storitve prodaja tudi preko pogodbenih partnerjev oziroma franšiz.

ODDAJA IN SPREJEM POŠILJK

ODDANA PISMA NA MESEC

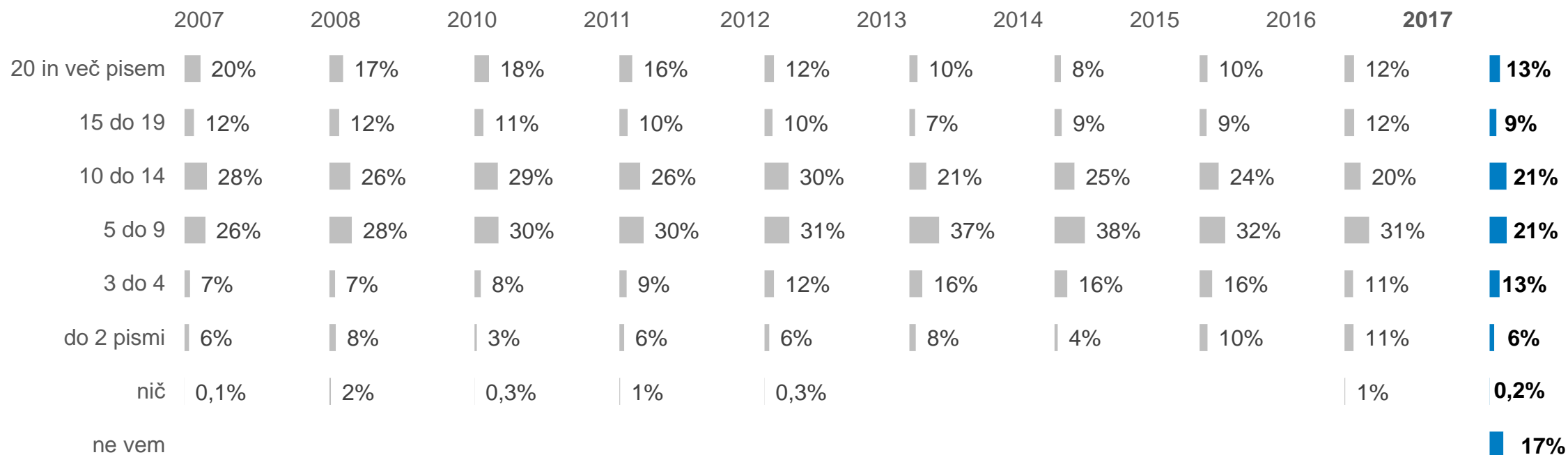
Koliko pisem v povprečju oddate mesečno (tudi razglednice in dopisnice)?



Največji delež anketirancev (28 %) na mesec odda 5 in več pisem, četrtnina anketirancev pa mesečno odda do 2 pismi.

PREJETA PISMA NA MESEC

In koliko pisem - tudi računi, tudi položnice, razglednice, dopisnice - mesečno v povprečju prejmete vi osebno na vaše ime?

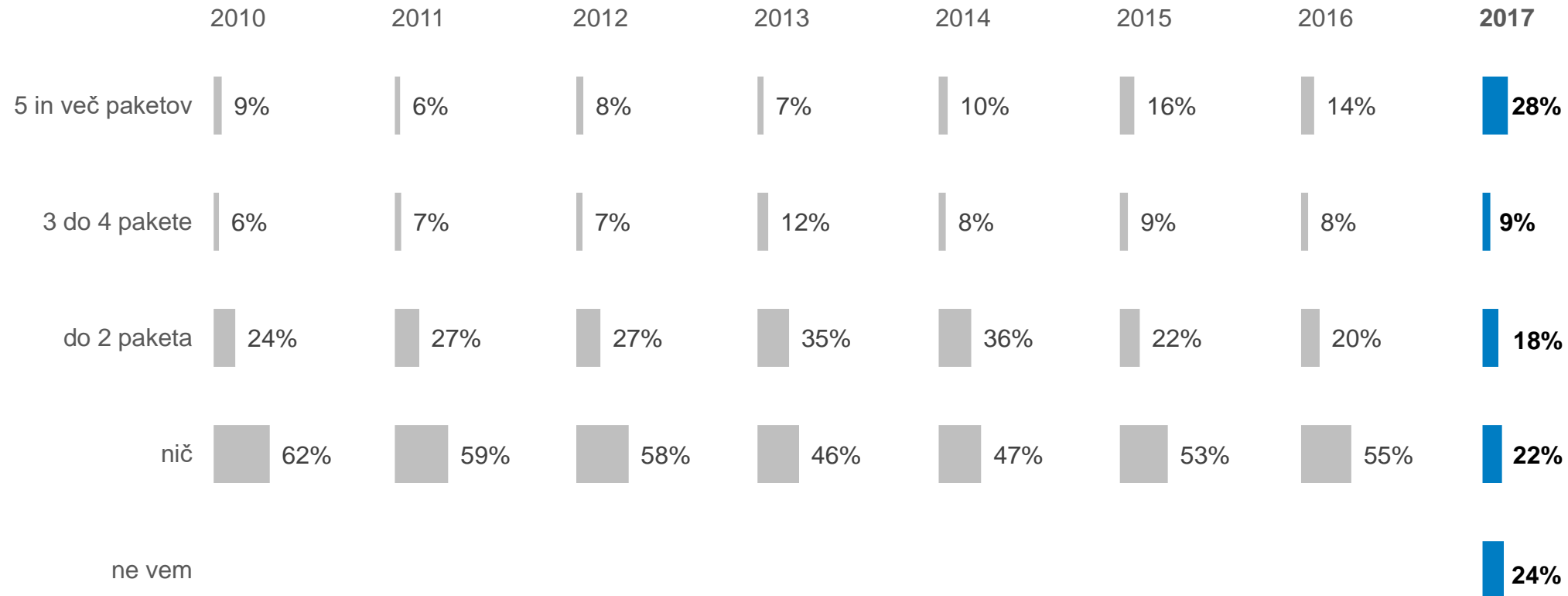


Dobri dve petini sodelujočih prejme 5 do 14 pisem mesečno (42 %).

Osnova: vsi anketiranci (N=705) | Delež odgovorov „ne vem“ do leta 2016 ni bil prikazan.

ODDANI PAKETI DO 10 KG NA LETO

Koliko paketov pod 10 kg v povprečju oddate letno?



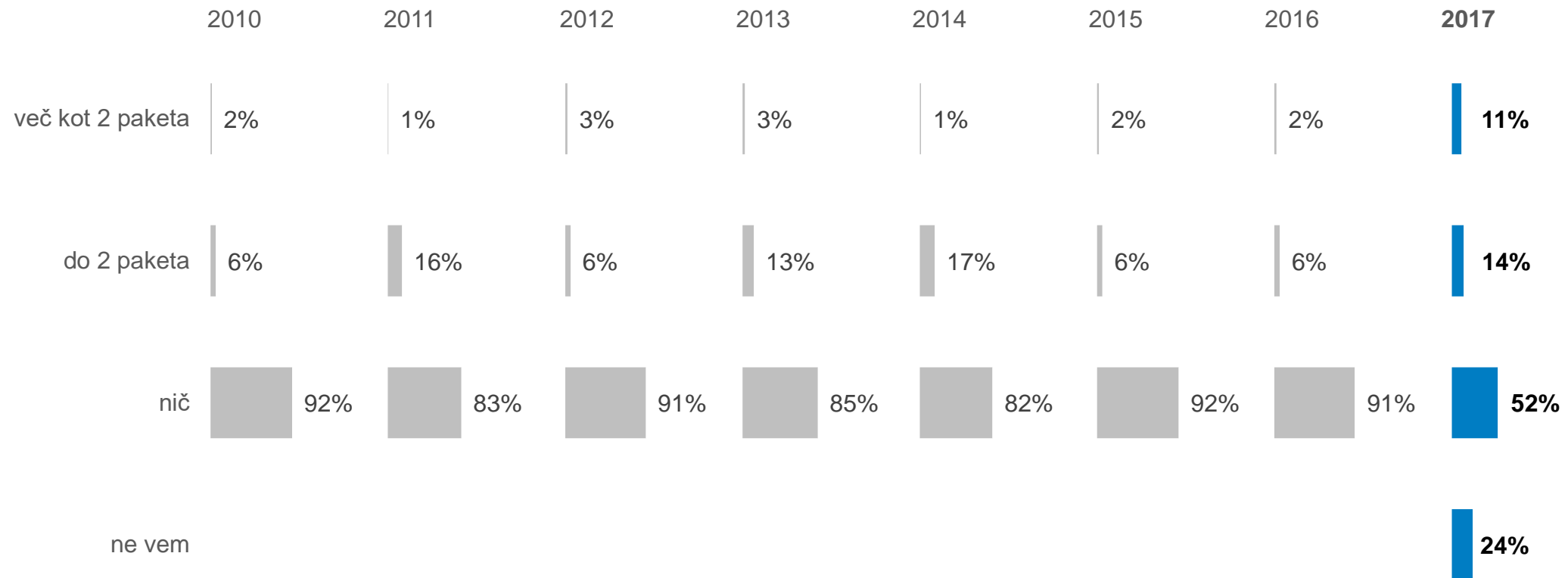
28 % vprašanih odda 5 in več paketov do 10 kg letno. Dobra petina vprašanih pa ne odda nobenega paketa do 10 kg letno, ta delež se je zmanjšal za dobrih 30 odstotnih točk.

Osnova: vsi anketiranci (N=705) | Delež odgovorov „ne vem“ do leta 2016 ni bil prikazan.

© GfK June 30, 2017 | Raziskava o zadovoljstvu s poštnimi storitvami med splošno javnostjo

ODDANI PAKETI NAD 10 KG NA LETO

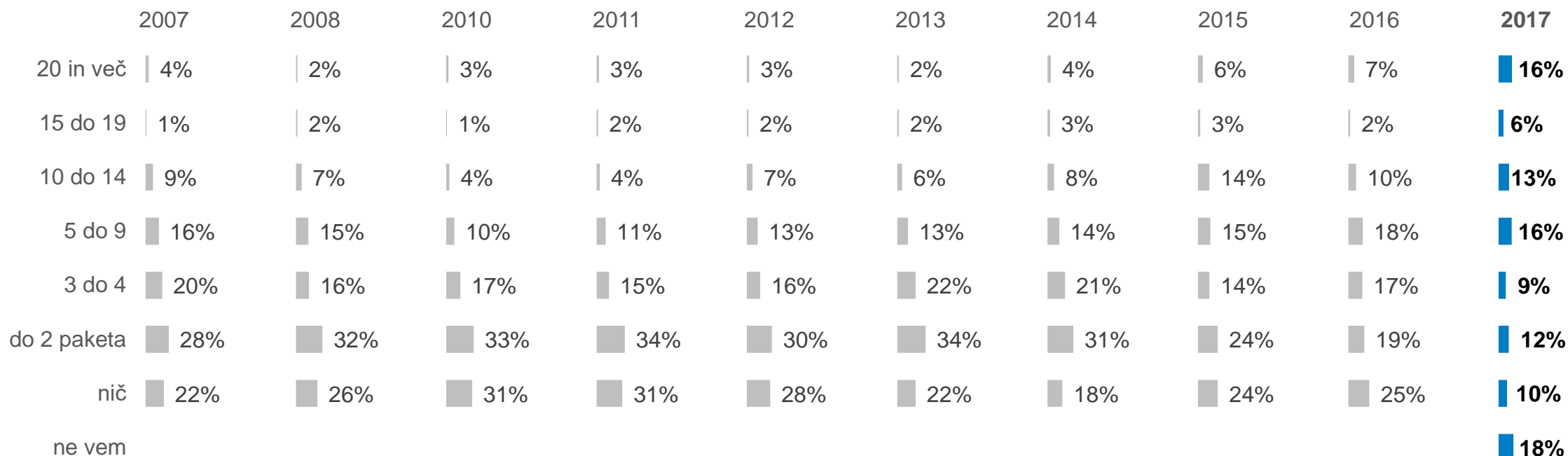
Koliko paketov nad 10 kg v povprečju oddate letno?



Več kot polovica anketirancev (52 %) letno ne odda nobenega paketa nad 10 kg. Dobra desetina anketirancev pa letno odda več kot 2 paketa na 10 kg.

PREJETI PAKETI LETNO

Koliko paketov v povprečju prejmete letno, vi osebno, na vaše ime?



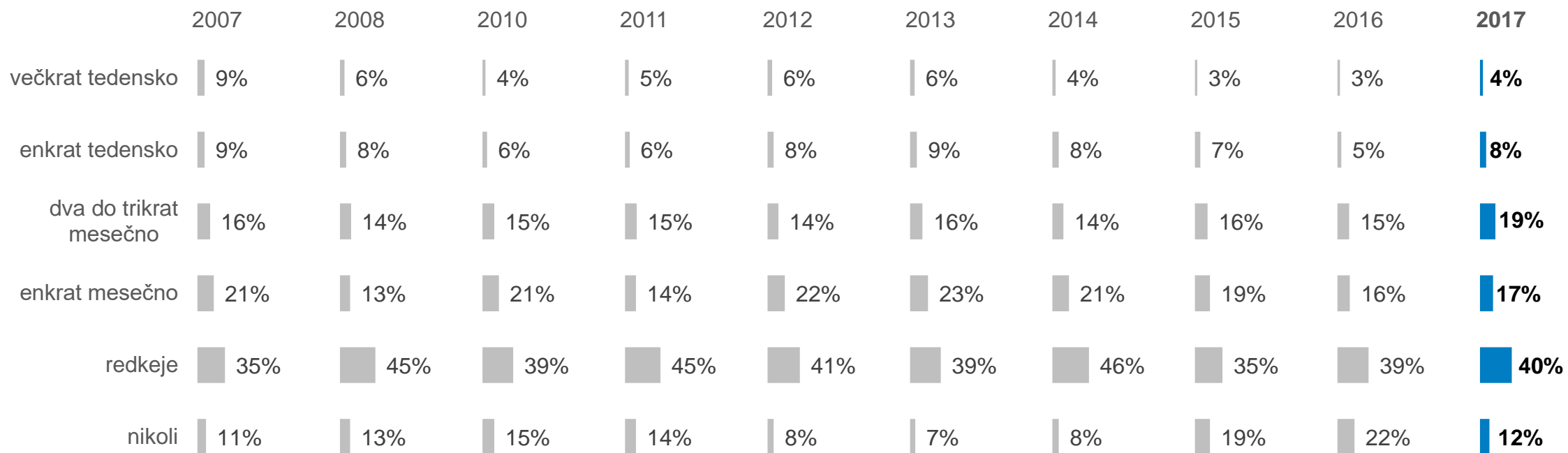
10 % sodelujočih ne prejme nobenega paketa letno. Za približno 10 odstotnih točk pa se je povečal delež sodelujočih, ki letno prejmejo 20 in več paketov (16 %).

Osnova: vsi anketiranci (N=705) | Delež odgovorov „ne vem“ do leta 2016 ni bil prikazan.

© GfK June 30, 2017 | Raziskava o zadovoljstvu s poštnimi storitvami med splošno javnostjo

ODDAJA POŠTE PREKO POŠTNIH NABIRALNIKOV

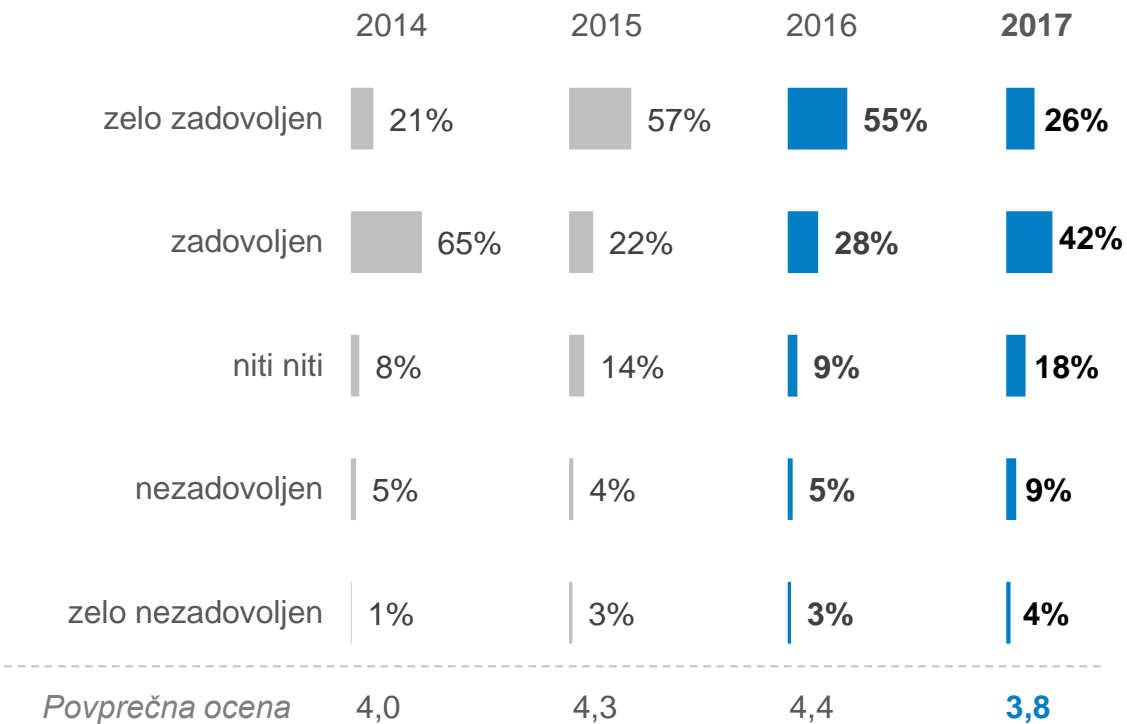
Kako pogosto oddajate pošto preko poštних nabiralnikov?



Večina vprašanih oddaja pošto preko poštних nabiralnikov enkrat mesečno ali redkeje, 12 % pa sploh nikoli.

ZADOVOLJSTVO Z ODDALJENOSTJO POŠTNEGA NABIRALNIKA OD DOMA

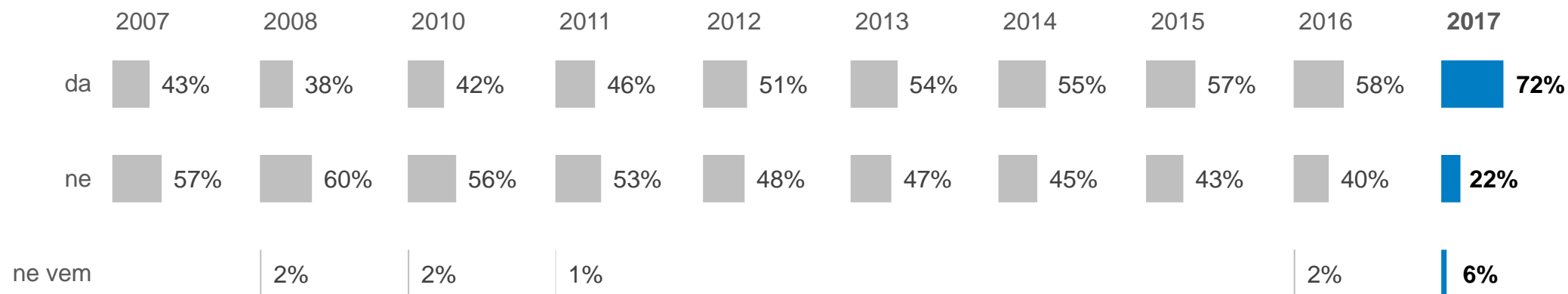
Kako zadovoljni ste z oddaljenostjo vašega najbližjega poštnega nabiralnika od vašega doma?



Splošno zadovoljstvo z oddaljenostjo poštnega nabiralnika od doma izraža 68 % anketirancev.

UPORABA KLASIČNE IN ELEKTRONSKE POŠTE

Ali zaradi elektronske pošte manj uporabljate klasične poštnе storitve?



Razmerje med klasičnimi in elektronskimi pošilkami

---- ni podatka ----

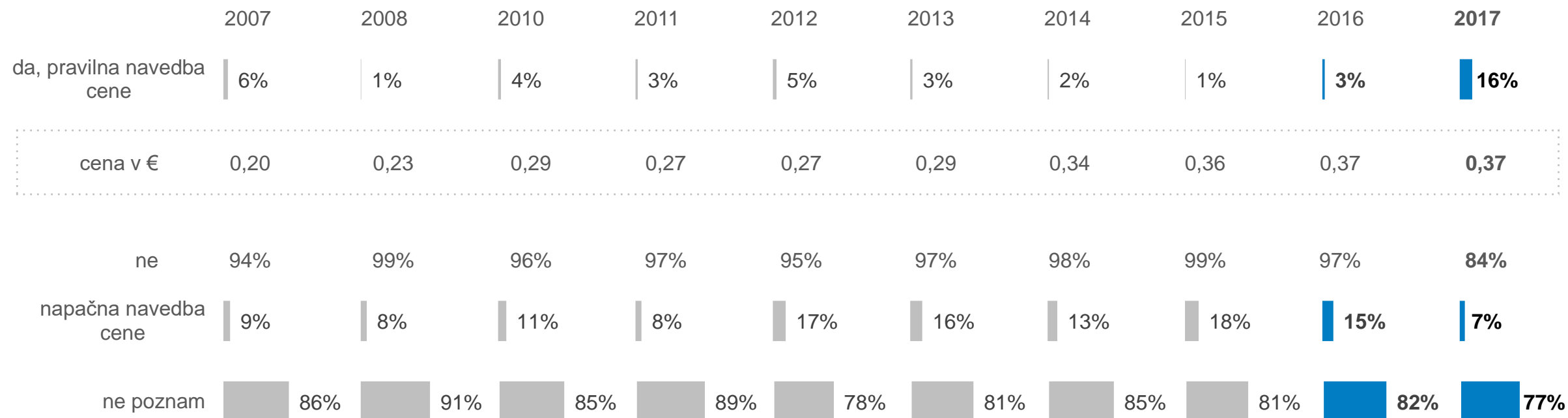
45 %	33 %	klasična
55 %	67 %	elektronska

Tako kot vsa leta prej se je tudi letos povečal delež tistih, ki zaradi elektronske pošte vse manj uporabljajo klasične poštnе storitve. Povprečno razmerje med uporabo klasične in elektronske pošte znaša 33 % : 67 % v prid elektronske pošte.

CENE IN ROKI PRENOSA

CENA PRENOSA STANDARDNEGA PISMA – ZNAMKA A

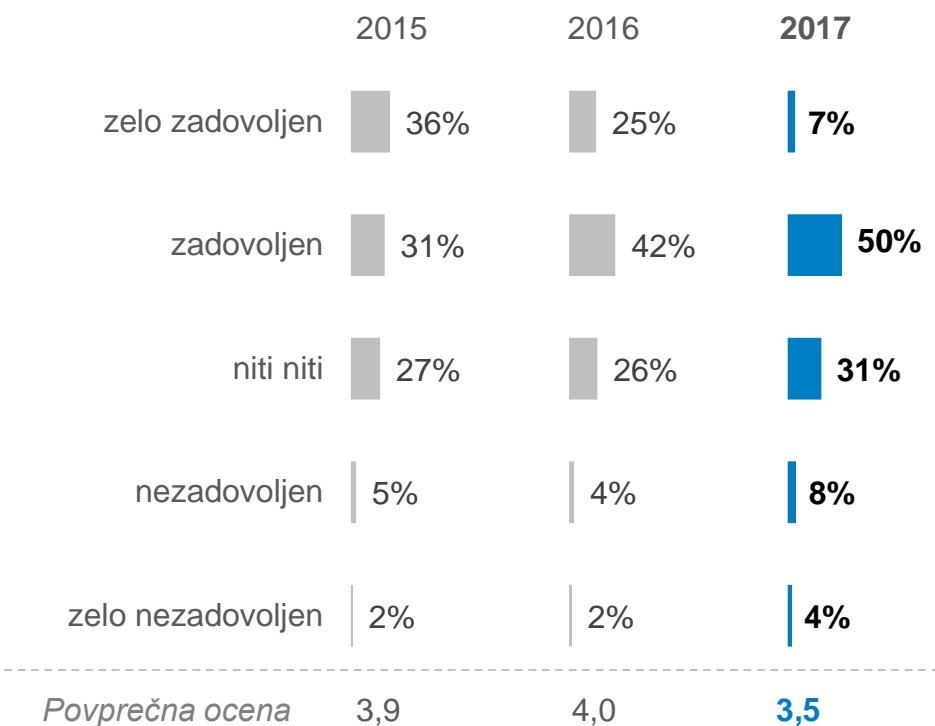
Ali poznate ceno prenosa standardnega pisma - znamka A?



Letos je močno narasel odstotek vprašanih, ki pravilno poznajo ceno prenosa standardnega pisma – znamka A. Narasel je za kar 13 odstotnih točk (16 %).

ZADOVOLJSTVO S CENO ZA PRENOS STANDARDNEGA PISMA

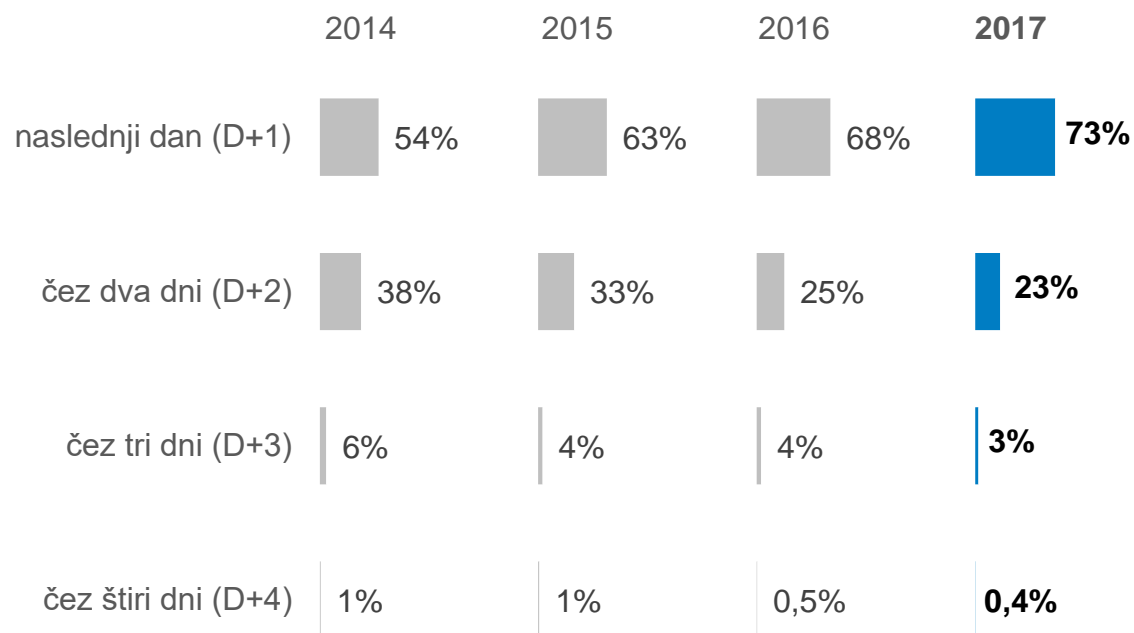
V kolikšni meri ste zadovoljni s ceno za prenos pisma oz. znamko A, ki znaša 0,37 €?



Večina anketirancev je zadovoljna s ceno 0,37 € za prenos standardnega pisma.

DOSTAVA PISMA DO NASLOVNIKA

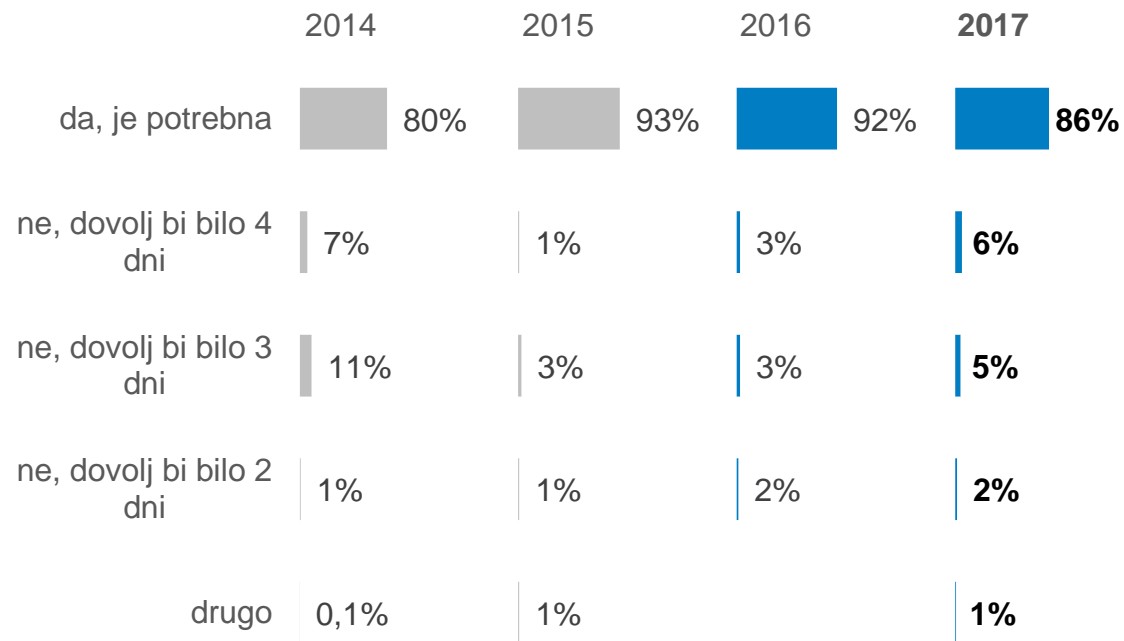
V koliko dneh po oddaji bi morala Pošta Slovenije dostaviti pismo do naslovnika?



Tako kot prejšnje leto se je tudi letos povečal delež anketiranih, ki menijo, da bi morala Pošta Slovenije pismo dostaviti naslovniku naslednji dan. Takih je sedaj 73 %. Slaba četrtnina vprašanih pa meni, da bi morala Pošta Slovenije pismo dostaviti v dveh dneh po oddaji.

DOSTAVA POŠILJK VSEH 5 DNI V TEDNU

Ali je po vašem mnenju potrebna dostava poštnih pošiljk vseh 5 delovnih dni v tednu, torej od ponedeljka do petka?



Delež sodelujočih, ki menijo, da je dostava poštnih pošiljk potrebna vseh 5 delovnih dni v tednu, se je nekoliko zmanjšal. Takih je sedaj 86 %.

ZADOVOLJSTVO S POGOSTOSTJO DOSTAVE POŠTNIH POŠILJK

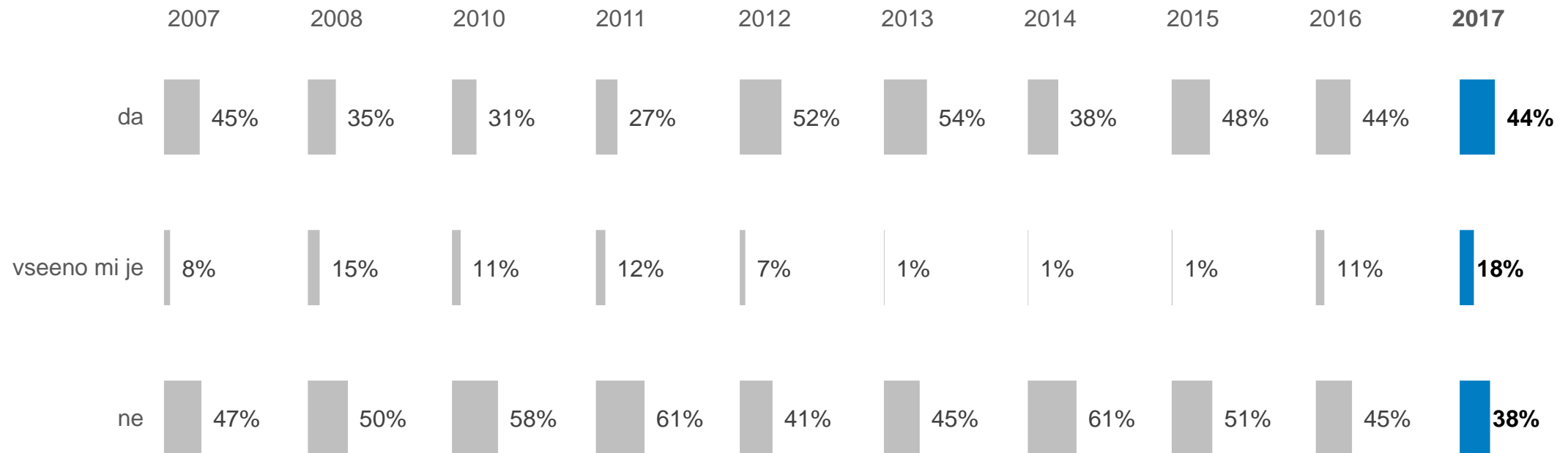
V kolikšni meri ste zadovoljni s pogostostjo dostave poštних pošiljk na vaš dom?



Večina (79 %) anketirancev je zadovoljna s pogostostjo dostave poštних pošiljk na dom.

DOSTAVA POŠTNIH POŠILJK OB SOBOTAH 1/3

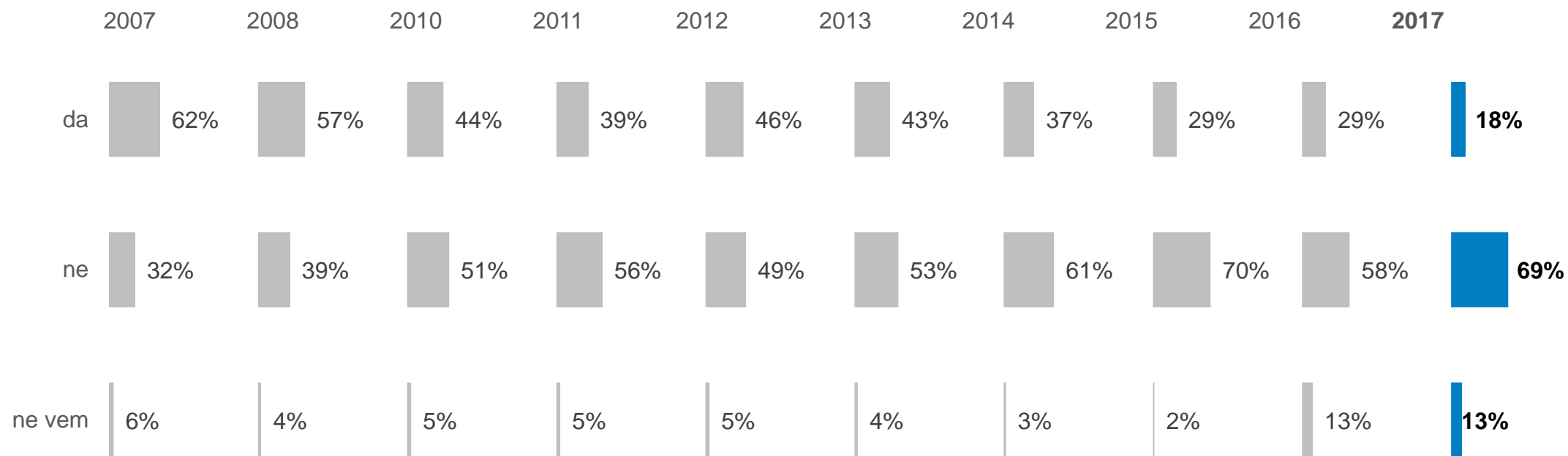
Ali se vam zdi smiselna dostava poštних pošiljk na dom ob sobotah?



Delež tistih, ki se jim zdi dostava pošiljk na dom smiselna, je enak deležu iz leta 2016. Zmanjšal pa se je delež tistih, ki se jim to ne zdi smiselno (38 %).

DOSTAVA POŠTNIH POŠILJK OB SOBOTAH 2/3

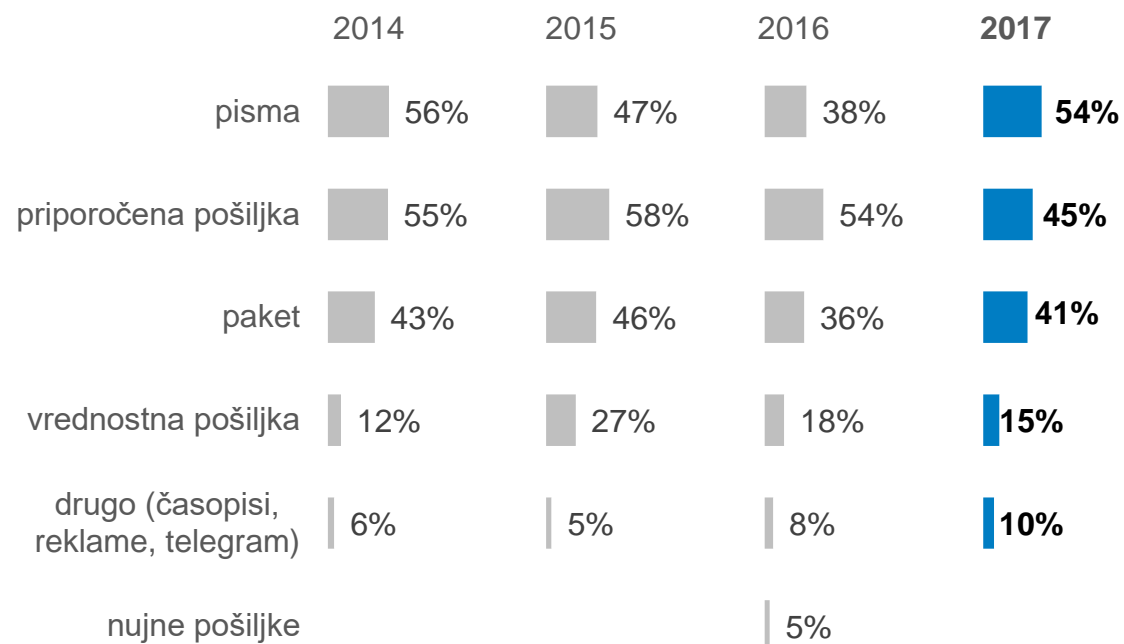
Ali imate pri vas dostavo poštних pošiljk na dom ob sobotah?



Delež tistih anketirancev, ki imajo tudi ob sobotah dostavo pošiljk na dom, se je zmanjšal za skoraj 10 odstotnih točk. Takih je sedaj 18 %. Delež tistih, ki ne vedo, ali prejemajo pošiljke ob sobotah ali ne, pa je enak iz leta 2016.

DOSTAVA POŠTNIH POŠILJK OB SOBOTAH 3/3

Dostavo katerih pošiljk pa imate ob sobotah?

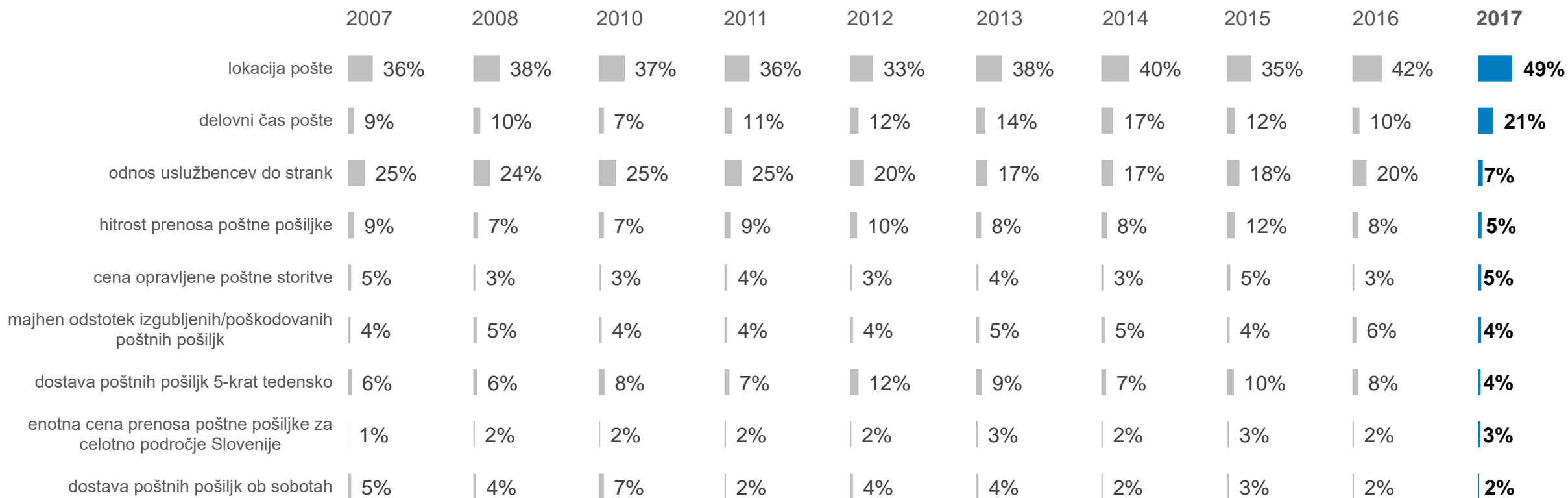


Največ anketiranih ob sobotah prejme pismo (54 %), sledijo priporočene pošiljke (45 %) in paketi (41 %).

KAKOVOST IN PRITOŽBE

DEJAVNIKI KAKOVOSTI POŠTNE STORITVE – NAJPOMEMBNEJŠI DEJAVNIK

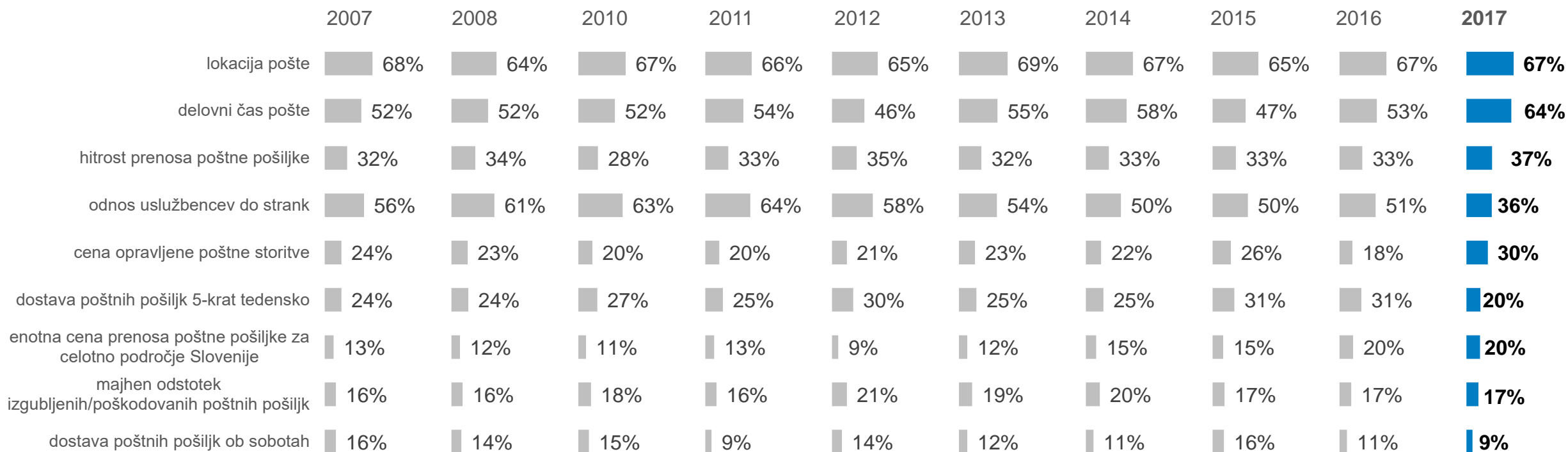
Kateri trije dejavniki kakovosti poštne storitve so za vas najpomembnejši? - Prva izbira



Najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve je za večino anketirancev tako kot pri prejšnjih merjenjih še vedno lokacija pošte (49 %). Za petino anketirancev je najpomembnejši dejavnik delovni čas pošte, 7 % pa jih navaja odnos uslužbencev do strank.

DEJAVNIKI KAKOVOSTI POŠTNE STORITVE – NAJPOMEMBNEJŠI TRIJE DEJAVNIKI

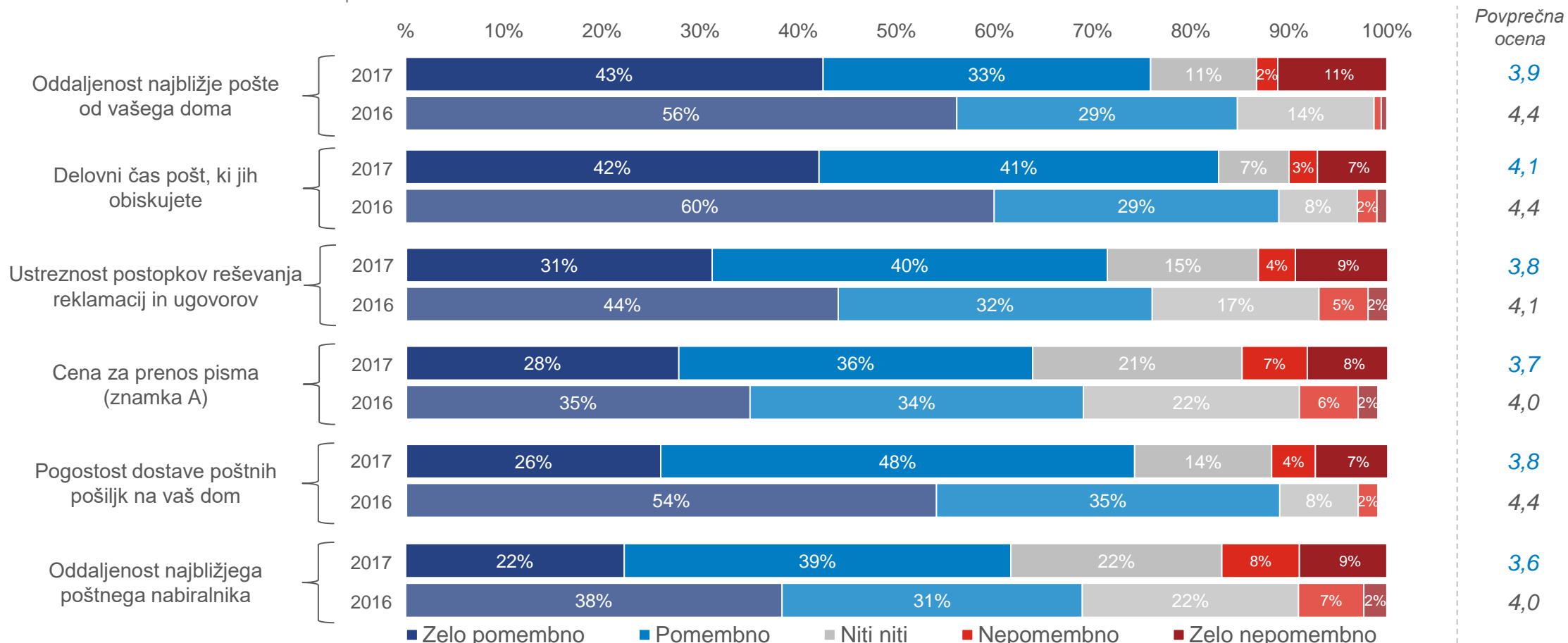
Kateri trije dejavniki kakovosti poštne storitve so za vas najpomembnejši? – Skupaj



Med tri najpomembnejše dejavnike kakovosti anketiranci uvrščajo lokacijo pošte, delovni čas pošte ter hitrost prenosa poštne pošiljke.

POMEMBNE ZNAČILNOSTI POŠT/POŠTNIH STORITEV

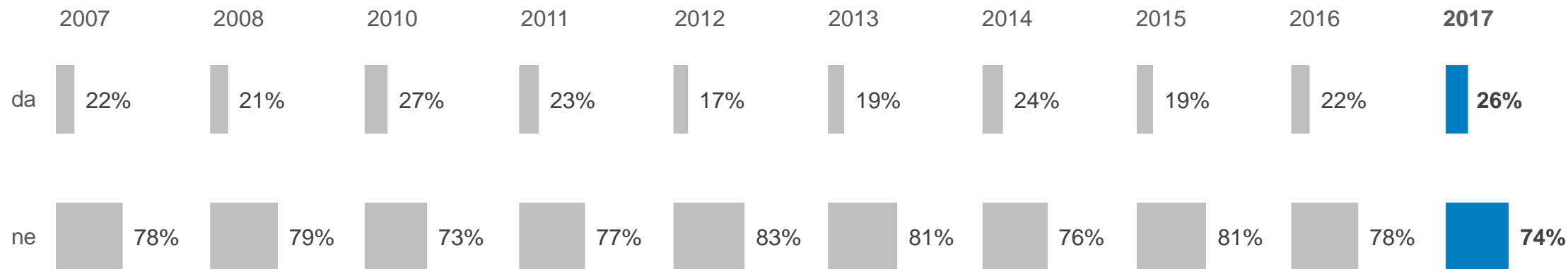
Kako se vam vsaka od naštetih značilnosti zdi pomembna?



Izkazalo se je, da je anketirancem oddaljenost najbližje pošte od njihovega doma najpomembnejša, takoj za tem pa sledi delovni čas pošt. Izmed vseh naštetih značilnosti je še najmanj pomembna oddaljenost poštnege nabiralnika.

SEZNANJENOST S PRITOŽBENIM POSTOPKOM

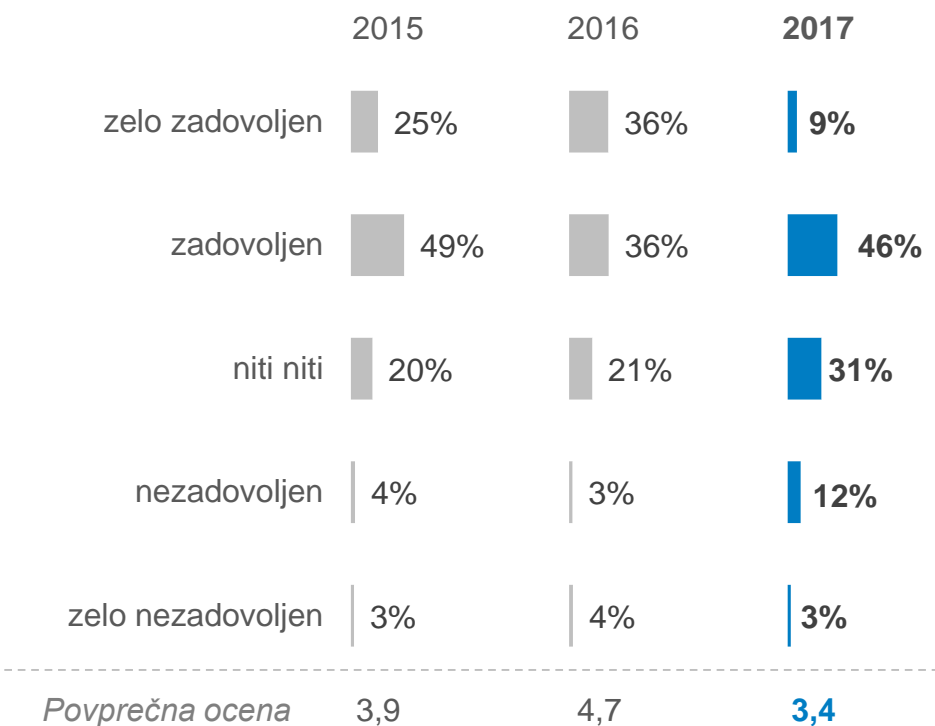
Ali ste seznanjeni s pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošiljk, uničenja, prekoračitve roka prenosa ipd.?



Dobra četrtnina vprašanih je seznanjena s pritožbenim postopkom.

ZADOVOLJSTVO Z USTREZNOSTJO POSTOPKOV REŠEVANJA REKLAMACIJ

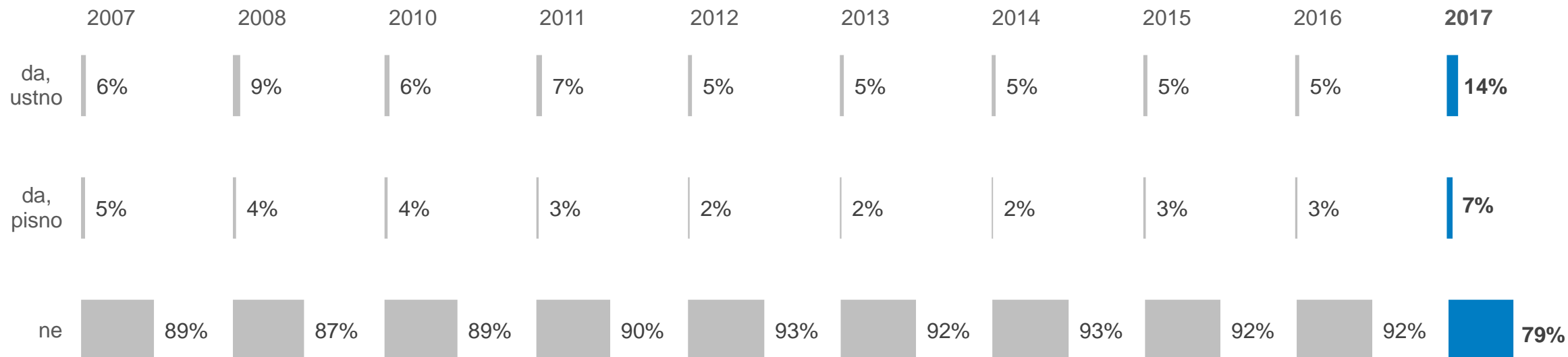
V kolikšni meri ste zadovoljni z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov?



Zadovoljstvo z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov je izrazilo 54 % vprašanih. Povprečna ocena zadovoljstva pa je padla na 3,4.

VLOŽENE PRITOŽBE ZARADI NEZADOVOLJSTVA

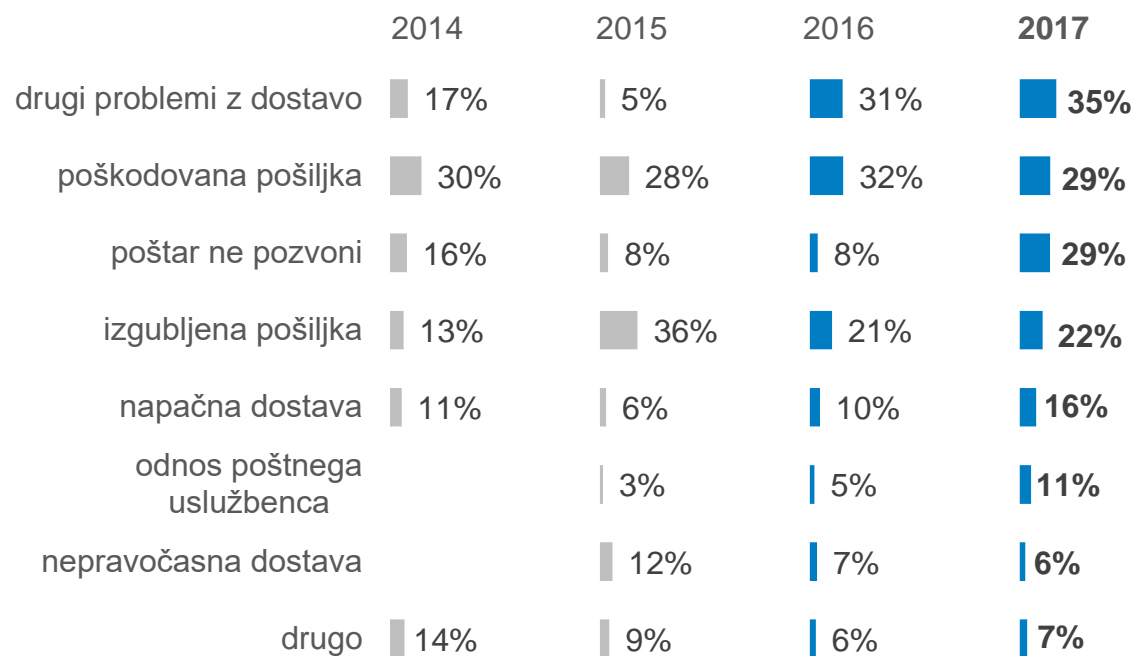
Ali ste že kdaj vložili kakšno pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo?



Delež anketirancev, ki so že kdaj vložili pritožbo, se je v zadnjem letu zvišal za dobrih 10 odstotnih točk. 14 % je takih, ki so že kdaj vložili ustno pritožbo, 7 % pa takih, ki so jo vložili pisno.

RAZLOGI ZA VLOŽENO PRITOŽBO

Kaj je bil razlog za pritožbo?

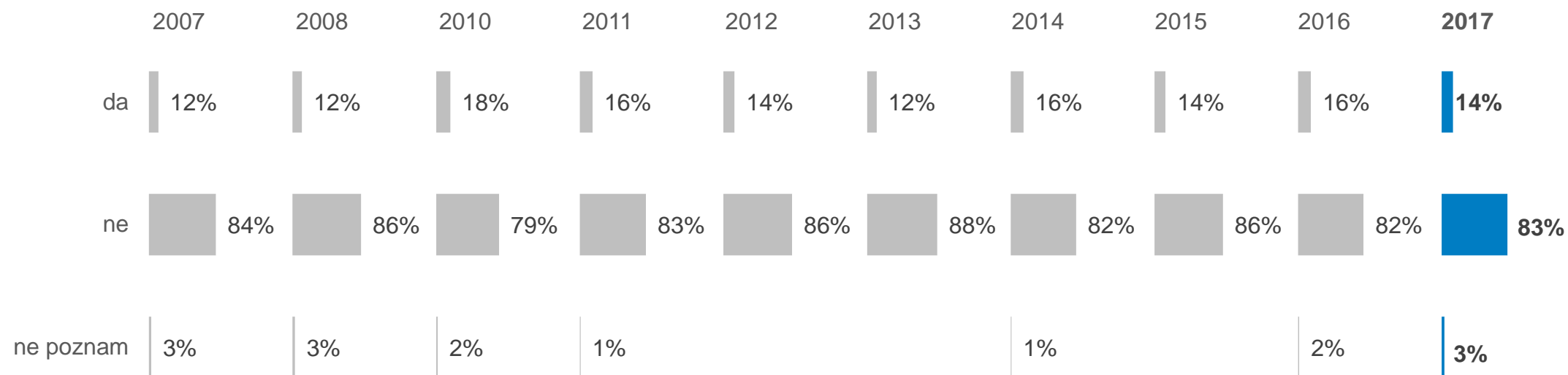


Kot najpogostejša razloga za vložitev pritožbe so bili omenjeni problemi z dostavo, poškodovana pošiljka in da poštar ne pozvoni, dobra petina pa se je pritožila tudi zaradi izgubljene pošiljke.

REKLAMNA SPOROČILA IN NALEPKA AKOS

UPORABA NALEPKE AKOS

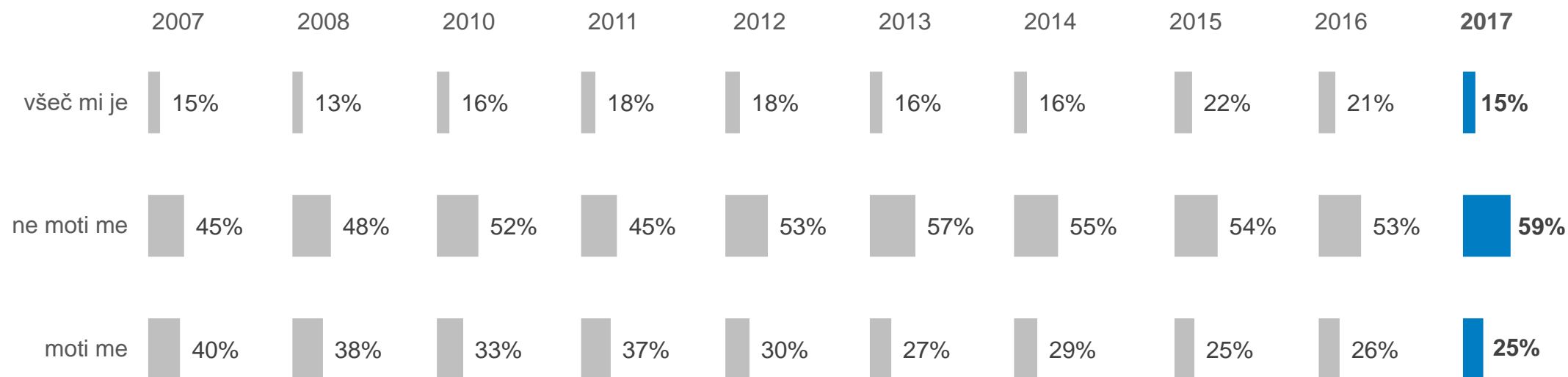
Ali uporabljate rumeno nalepko, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil v vaš hišni predalčnik?



V primerjavi s prejšnjimi leti so deleži tistih, ki uporabljajo nalepko AKOS (t.j. nalepko za prepoved dostavljanja nenaslovljenih sporočil v predalčnik), precej stabilni. Večina vprašanih (83 %) nalepke AKOS ne uporablja.

MNENJE O REKLAMNIH SPOROČILIH

Kaj menite o prejemanju nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil na dom?

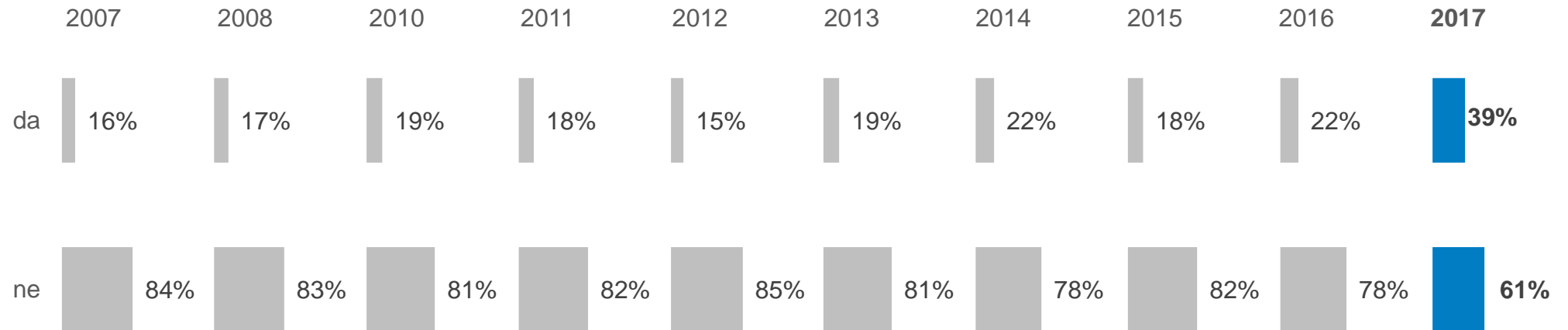


Mnenje o reklamnih sporočilih se je v primerjavi z lanskim merjenjem nekoliko spremenilo, saj se je delež anketirancev, ki jih reklamna sporočila ne motijo malenkost zvišal (59 %). Med tistimi, ki jih reklamna sporočila motijo, pa nalepko AKOS uporablja 56 %.

UPORABA STORITEV DRUGIH IZVAJALCEV

UPORABA STORITEV DRUGIH IZVAJALCEV

Ali ste poleg Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabili storitve še kakšnega drugega izvajalca poštних storitev?



Izvajalce drugih poštних storitev je v zadnjem letu uporabilo slabih 40 % sodelujočih.

RAZLOGI ZA UPORABO STORITEV DRUGIH IZVAJALCEV

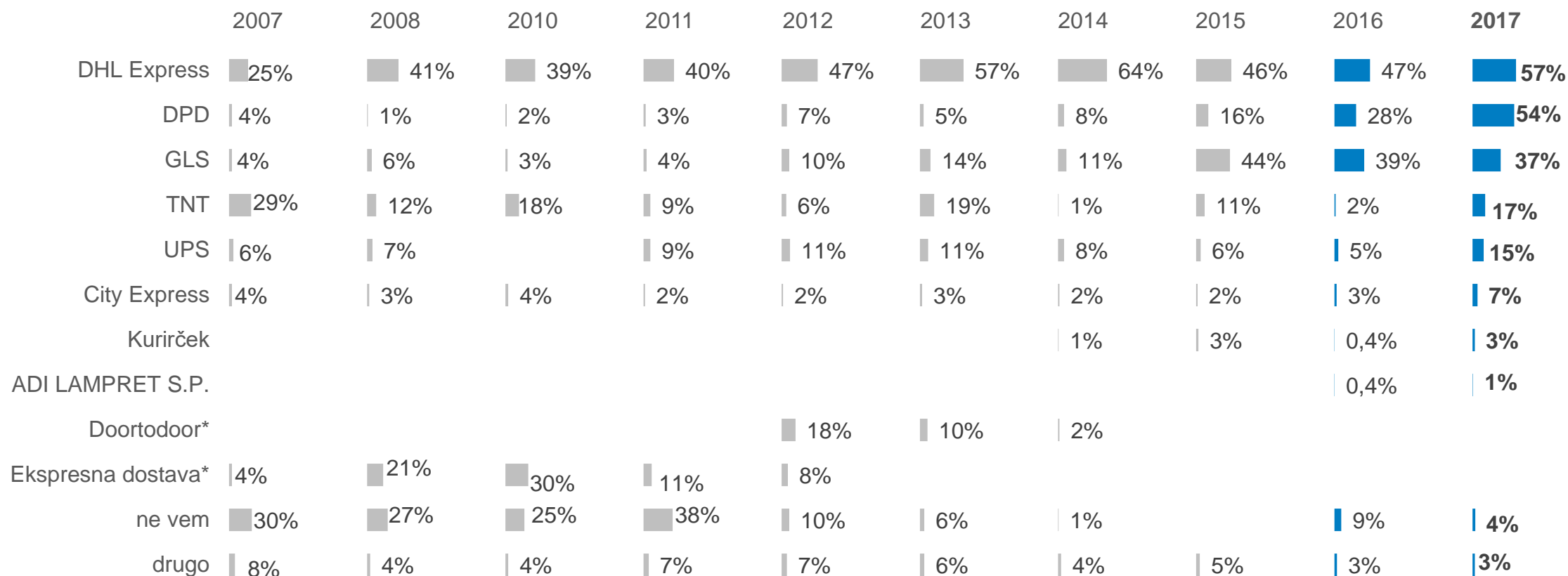
Zakaj ste uporabili storitve drugih izvajalcev poštних storitev?

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
hitrost prenosa	42%	34%	42%	40%	45%	24%	26%	43%
nujnost	26%	28%	22%	28%	27%	26%	22%	41%
nižja cena	10%	7%	16%	17%	23%	22%	14%	31%
višja kakovost	5%	2%	1%	8%	5%	6%	14%	17%
pošiljanje paketov pod 10 kg	9%	9%	6%	11%	9%	10%	8%	15%
pošiljanje paketov nad 10 kg	5%	8%	5%	6%	6%	5%	3%	11%
dostava v/ iz tujine					3%	4%	5%	9%
pošiljanje dokumentov	2%		5%	3%	3%		5%	2%
dogovor/zahteva pošiljatelja/...					9%	12%	17%	2%
drugo		9%	18%	16%	4%	5%	5%	5%

Največ anketirancev je kot razlog uporabe drugih izvajalcev poštних storitev navedlo hitrost prenosa. Drugi najpogostejši razlog je bila nujnost prenosa, tretji pa nižja cena.

DRUGI IZVAJALCI POŠTNIH STORITEV

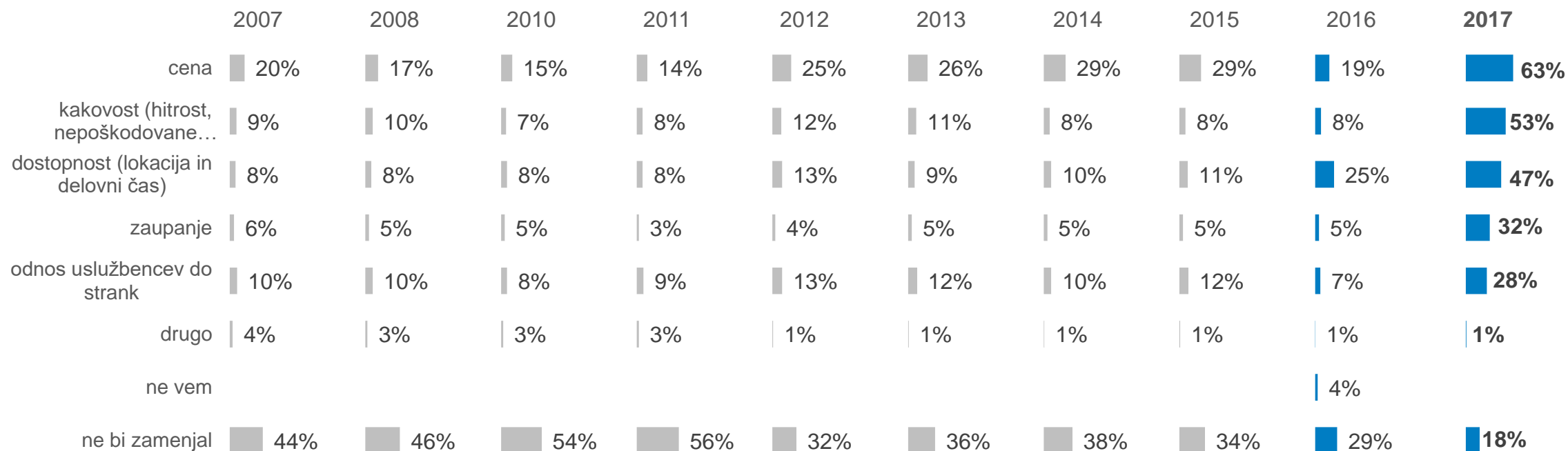
Storitve katerega izvajalca poštних storitev ste poleg Pošte Slovenije uporabili v zadnjem letu?



Največ sodelujočih je v zadnjem letu uporabilo storitve DHL (47 %) in GLS (39 %), povečal pa se je tudi delež sodelujočih, ki so v zadnjem letu uporabili storitve DPD.

GLAVNI RAZLOG, KI BI LAHKO VPLIVAL NA ZAMENJAVO PONUDNIKA POŠTNIH STORITEV

Kateri dejavniki bi lahko vplivali na to, da bi zamenjali izvajalca poštних storitev?

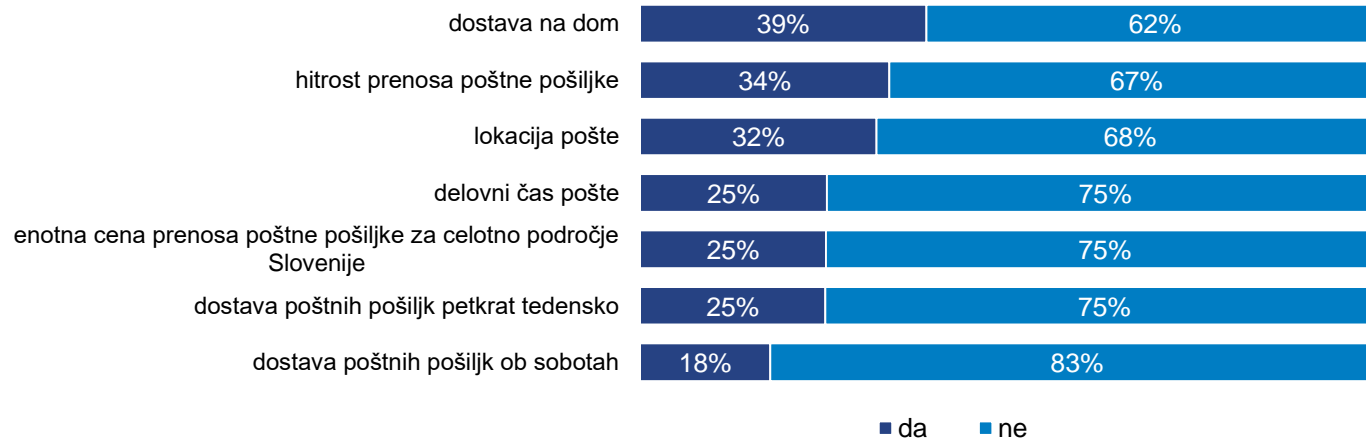


Glavna razloga, ki bi lahko vplivala na zamenjavo ponudnika poštних storitev, sta cena, kakovost prenosa pošiljke in dostopnost v smislu lokacija. 18 % ne bi zamenjalo glavnega izvajalca poštne storitve pod nobenim pogojem.

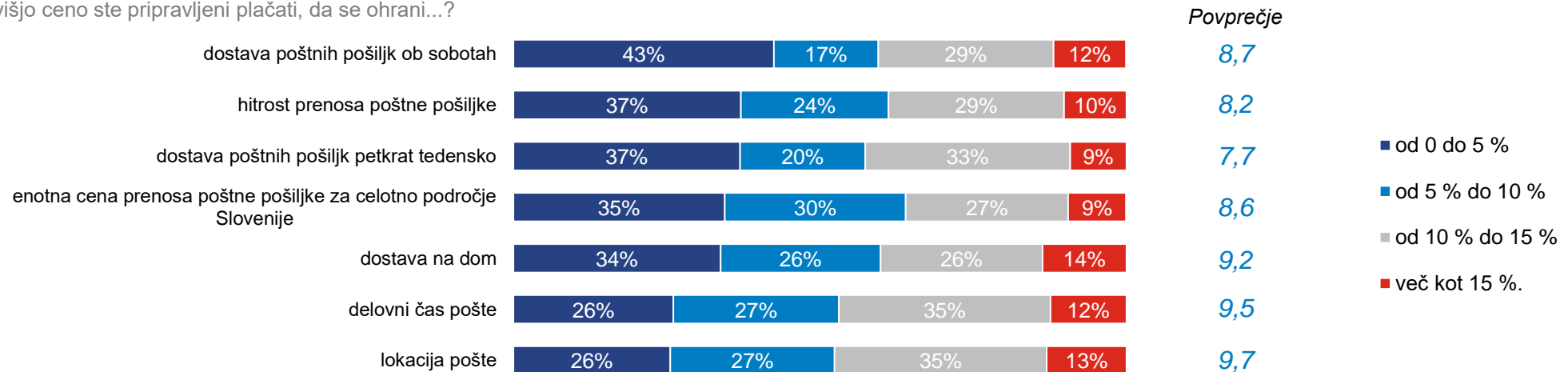
OHRANITEV POŠTNIH STORITEV

PRIPRAVLJENOST PLAČATI VIŠJO CENO POŠTNIH STORITEV 1/2

Ali bi bili pripravljeni plačati višjo ceno poštne storitve, da se ohrani...?



Koliko odstotkov višjo ceno ste pripravljeni plačati, da se ohrani...?

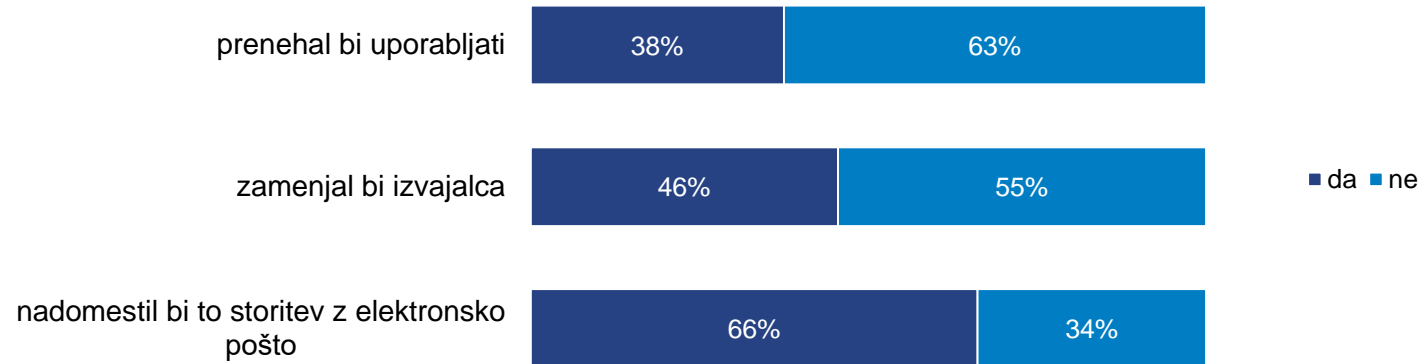


Največ anketirancev bi bilo pripravljenih plačati višjo ceno poštne storitve, da se ohrani dostava na dom (39 %) ter hitrost prenosa poštne pošiljke (34 %). Za ohranitev dostave na dom so pripravljeni plačati v povprečju 9,2 % višjo ceno, za ohranitev hitrosti prenosa pošiljke pa v povprečju 8,2 % višjo ceno.

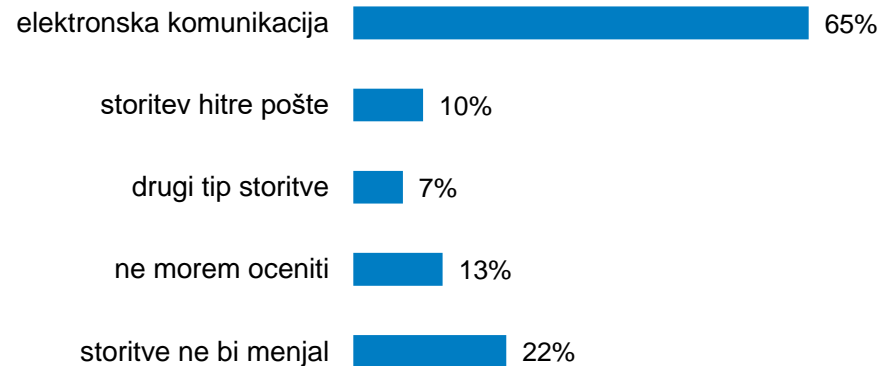
Osnova: vsi anketiranci (N=705)

POŠILJANJE PISEM

Kaj bi storili, če bi se spremenila cena pisma za 10-15%?



S katero storitvijo bi nadomestili pismo?



Dve tretjini vprašanih (66 %) bi v primeru spremembe cene pisma za 10-15% nadomestilo to storitev z elektronsko pošto. Če bi se vprašani, ne glede na spremembo cene, odločili za nadomestilo pisma, bi dve tretjini (65 %) izbrali elektronsko komunikacijo, petina vprašanih pa storitve ne bi menjali.

PRILOGA

STRUKTURA VZORCA

		Vzorec (N=705)		Populacija*
		N	%	%
Spol	moški	340	48,2	49
	ženski	365	51,8	51
Starost	18-24 let	69	9,7	8
	25-34 let	110	15,5	16
	35-44 let	127	18,1	18
	45-54 let	118	16,8	18
	55-64 let	114	16,2	17
	65 let in več	167	23,7	22
Izobrazba	Osnovna šola ali manj	120	17,1	24
	Poklicna (2-3 letna)	167	23,9	23
	Srednja (4 letna)	245	35,0	31
	Višja oz. visoka ali več	168	24,0	22
Tip kraja	Podeželje	351	49,7	52
	Kraj, mesto	142	20,1	17
	Večje mesto	96	13,6	13
	Ljubljana, Maribor	117	16,6	18
Statistična regija	Pomurska	30	4,3	6
	Podravska	102	14,5	16
	Koroška	25	3,6	3
	Savinjska	77	11,0	12
	Zasavska	22	3,1	3
	Spodnjeposavska	40	5,7	4
	Jugovzhodna Slovenija (ali Dolenjska)	61	8,7	7
	Osrednjeslovenska	186	26,4	26
	Gorenjska	67	9,5	10
	Notranjsko-kraška	9	1,3	3
	Goriška	56	7,9	6
	Obalno-kraška	28	4,0	6

*Vir: SURS

Info-si@gfk.com
www.gfk.com