

---

# Raziskava o zadovoljstvu / potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami - poslovna javnost

*Oktober 2020*

---

*Naročnik: Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije  
Izvajalec: Ninamedia d.o.o.*

- Najbolj pogosta pošiljka med podjetji **je naslovljena standardna pisemska pošiljka** po Sloveniji, ki jih podjetja v povprečju pošljejo 407,9 mesečno. Glede na velikost podjetja je to najbolj pogosta pošiljka v malih in velikih podjetjih, medtem ko v srednje velikih podjetjih pošljejo največ naslovljenih navadnih pisemskih pošilk po Sloveniji.
- Med paketnimi pošiljkami podjetja najpogosteje pošiljajo **pakete do 10 kg** (povprečno 65,9 mesečno).
- Skoraj polovica podjetij **poštne pošiljke oddaja v prostorih pošt** (46,9 %), malenkost nižji delež pa v svojih poslovnih prostorih (43,6 %). Preko poštnih nabiralnikov pošto oddaja slaba desetina podjetij.
- Večina podjetij **poštne pošiljke sprejema v svojih poslovnih prostorih** (81,3 %).
- V povprečju so podjetja zaradi e-pošte v zadnjem letu za 16,4 % **zmanjšala uporabo poštnih storitev**, pri čemer v zadnjem letu uporaba poštnih storitev ni nič upadla pri tretjini anketiranih podjetij.
- Večini anketiranih podjetij (64,9 %) se zdi **cena, ki jo plačujejo za prenos standardnega pisma, sprejemljiva**, petina (19,3 %) ocenjuje, da cena ni sprejemljiva, 15,7 % pa cene za prenos standardnega pisma ne pozna.

- **Dobri dve tretjini anketiranih (68,9 %) menita**, da bi morala Pošta Slovenije dostaviti pismo do naslovnika **naslednji delovni dan (D+1)**, četrtnina pa čez dva delovna dneva (25,6 %).
- Anketiranci so enotni v mnenju, da je dostava poštnih pošilk **potrebna vseh pet delovnih dni v tednu** (91,1 %), dejansko pa **dostavo vsak delovni dan potrebuje skoraj devet desetih podjetij** (87,9 %). Če bi se dostava izvajala tri krat tedensko, bi dobri dve tretjini anketiranih podjetij (69,5 %) potrebovali dostavo ob ponedeljkih, sredah in petkih, in sicer vsak teden enako, dobra četrtnina (27,2 %) pa vztraja na dostavi vsak deloven dan.
- Največji delež anketirancev kot zelo pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve ocenjuje **zanesljiv prenos poštne pošiljke** (93,8 %), sledi zaupanje v ponudnika poštnih storitev (84,6 %). Najmanj pomemben je čas čakanja v čakalni vrsti.
- Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila šestina anketiranih (17,0 %). **Najpogostejši razlog za vloženo pritožbo je poškodovana pošiljka.**
- Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije je 92,2 %, povprečna ocena pa 4,43.

- Glavni izvajalec, preko katerega večina podjetij opravi največ prenosov, je **Pošta Slovenije** (92,5 %).
- Štiri desetine vprašanih (40,7 %) so poleg storitev Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabile tudi storitve **DHL**, četrtna **DPD** (24,9 %), slaba četrtna **GLS** (23,0 %) in petina **TNT** (20,3 %). Slaba tretjina (30,2 %) je uporabila zgolj storitve Pošte Slovenije.
- Glavni dejavnik, ki bi lahko vplival na zamenjavo izvajalca poštnih storitev je **cena**, sledita **kakovost in zaupanje**. Za zamenjavo ponudnika v primeru nižje cene za nižjo kakovost bi se odločilo 5,7 %, v primeru višje cene za višjo kakovost pa 16,0 % vprašanih. **Glavna razloga za zvestobo sta pogodba in zaupanje v obstoječega ponudnika.**
- Največ anketirancev je pripravljenih plačati višjo ceno, da **se ohrani lokacija pošte** (25,6 %), sledijo hitrost prenosa (23,6 %), dostava pošilk petkrat tedensko (22,6 %) in enotna cena za celotno področje Slovenije (22,3 %), v povprečju pa so pripravljeni plačati 5 % višjo ceno.

- V primeru, da bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %, bi 4,5 % anketirancev nadomestilo to storitev z **elektronsko komunikacijo**, kar je precej nižji delež kot v predhodni raziskavi. **Povečuje pa delež tistih, ki bi še vedno uporabljali to storitev**, v tokratni raziskavi je takšnih skoraj tri četrtine (72,8 %), šestina pa bi zamenjala izvajalca (17,4 %).
- **Paketomate** pozna velika večina anketirancev, uporabnikov je 2,6 %; **paketne trgovine** pozna osem desetin anketirancev, uporabnikov pa je 2,0 %.
- Več kot tri četrtine anketirancev (79,0 %) je zelo zadovoljnih ali zadovoljnih s prilagoditvami pošt in **izvajanjem poštних storitev v času trajanja epidemije, zadovoljstvo je ocenjeno s povprečno oceno 4,11.**

# Vsebina

---

1. Opredelitev raziskave, metodologija in vzorec
2. Oddaja in sprejem pisemskih pošilk in paketov
3. Cena prenosa
4. Roki prenosa
5. Kakovost storitev
6. Uporaba storitev izvajalcev poštnih storitev
7. Zadovoljstvo s poštnimi storitvami
8. Ohranitev poštnih storitev
9. Poznavanje in uporaba paketomatov in paketnih trgovin
10. Poštne storitve v času epidemije koronavirusa



## Opredefinitev raziskave, metodologija in vzorec

---

# Metodologija in vzorec

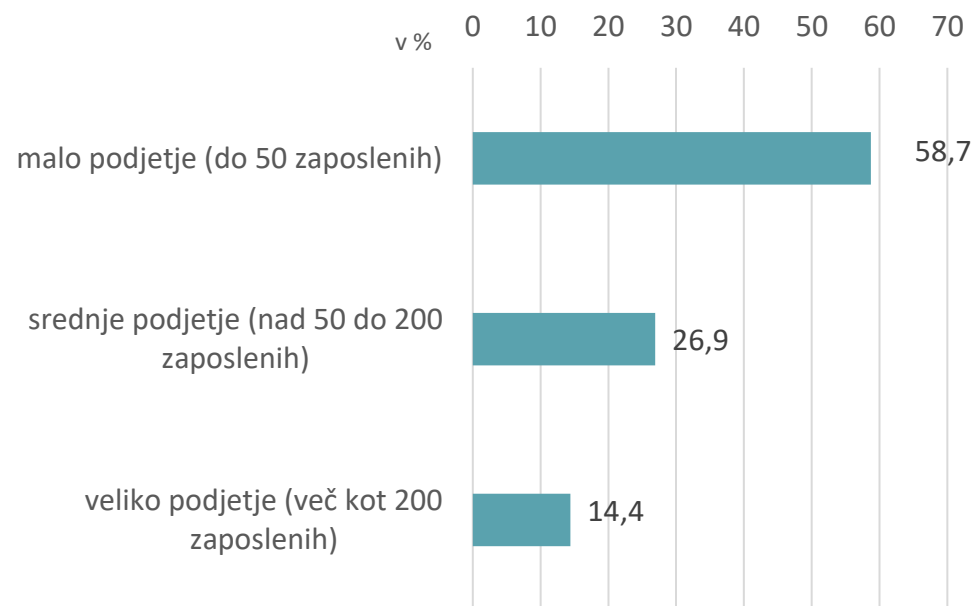
---

<b>Namen raziskave</b>	Spremljanje trenda uporabe poštnih storitev in zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa in kakovostjo poštnih storitev; osveščenost uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštnih storitev; uporaba paketomatov in paketnih trgovin; zadovoljstvo s poštnimi storitvami v času epidemije koronavirusa.
<b>Časovni okvir</b>	2. do 11. september 2020
<b>Metodologija</b>	CATI (telefonsko anketiranje): 89 % in CAWI (spletno anketiranje): 11 %
<b>Vzorčni okvir</b>	BIZI (poslovni imenik)
<b>Ciljna skupina</b>	Skrbnik pogodbe, vodja vložišča, direktor
<b>Velikost vzorca</b>	n=305

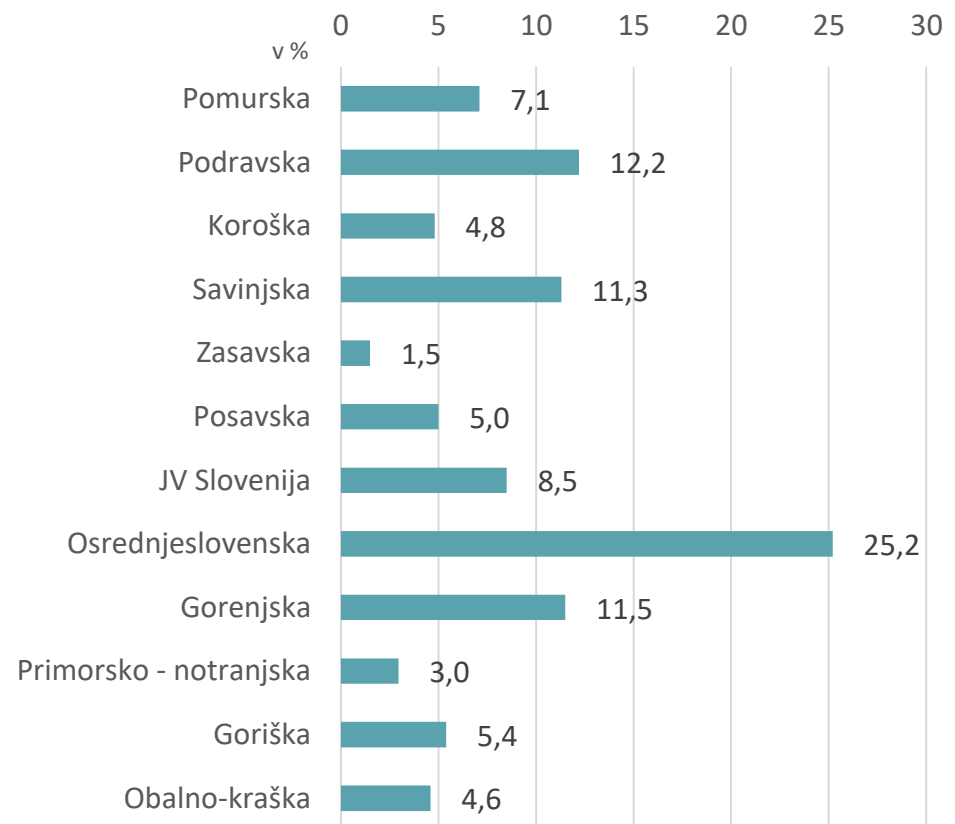


# Struktura vzorca

VELIKOST PODJETJA (n=305)



STATISTIČNA REGIJA, V KATERI DELUJE PODJETJE (n=305)





**Oddaja in sprejem  
pisemskih pošiljk in paketov**

---

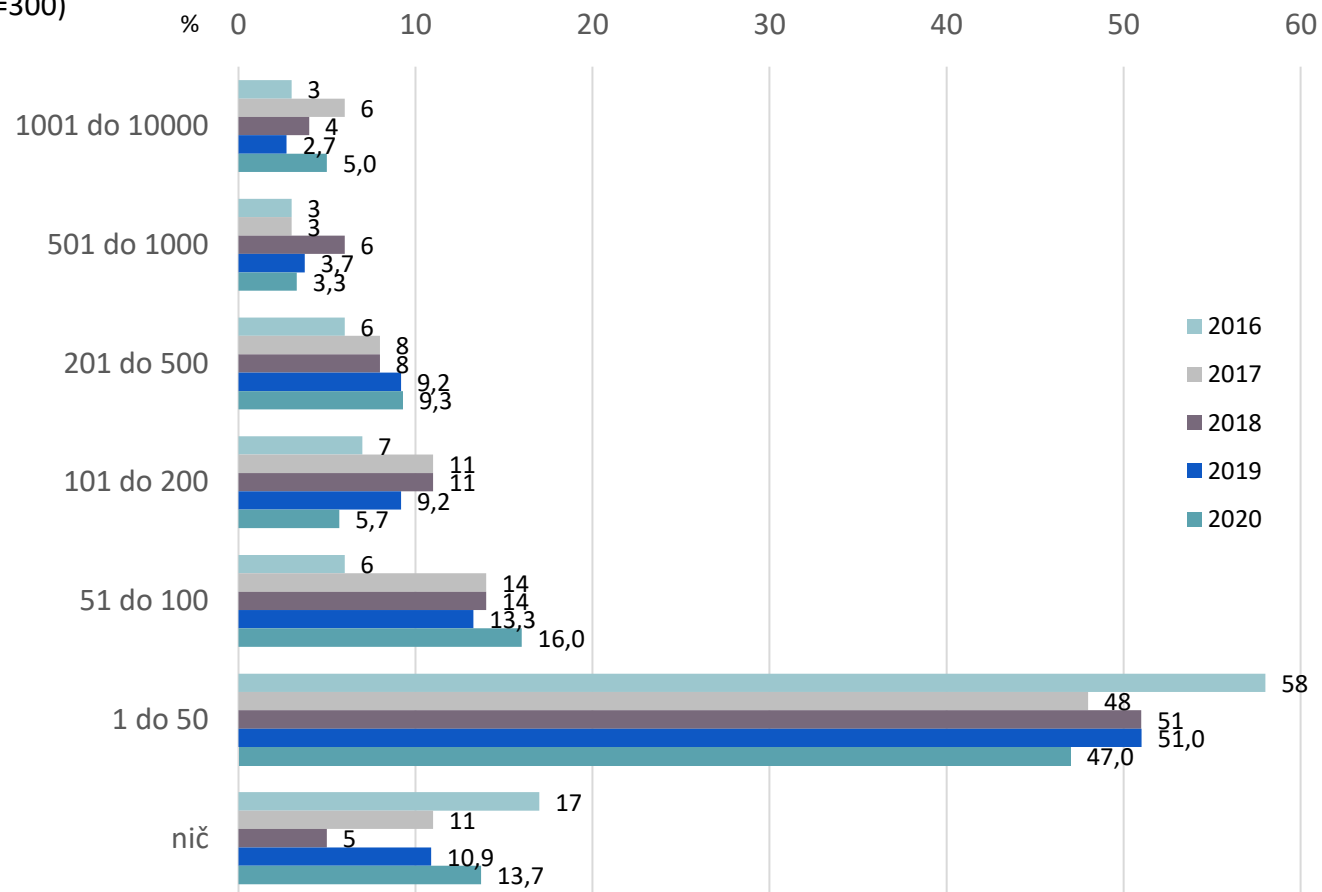
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

# Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=300)



Podjetja v povprečju oddajo 373,4 navadnih pisemskih pošiljk po Sloveniji mesečno, največ velika podjetja.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

## Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

2/2

\* V poročilu prikazani podatki „**Povprečje**“ predstavljajo srednjo vrednost, ki jo izračunamo tako, da vsoto vseh podatkov delimo s številom podatkov N (torej število vseh pisemskih pošiljk delimo s številom anketiranih podjetij, ki so podatek posredovala).

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje *</b>	<b>167</b>	<b>352</b>	<b>341</b>	<b>274,3</b>	<b>373,4</b>
Mala podjetja	34	209	274	147,5	152,7
Srednja podjetja	226	309	410	138,3	318,9
Velika podjetja	970	1605	596	1146,6	1351,9

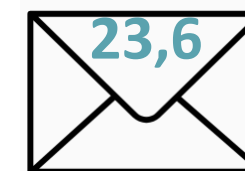
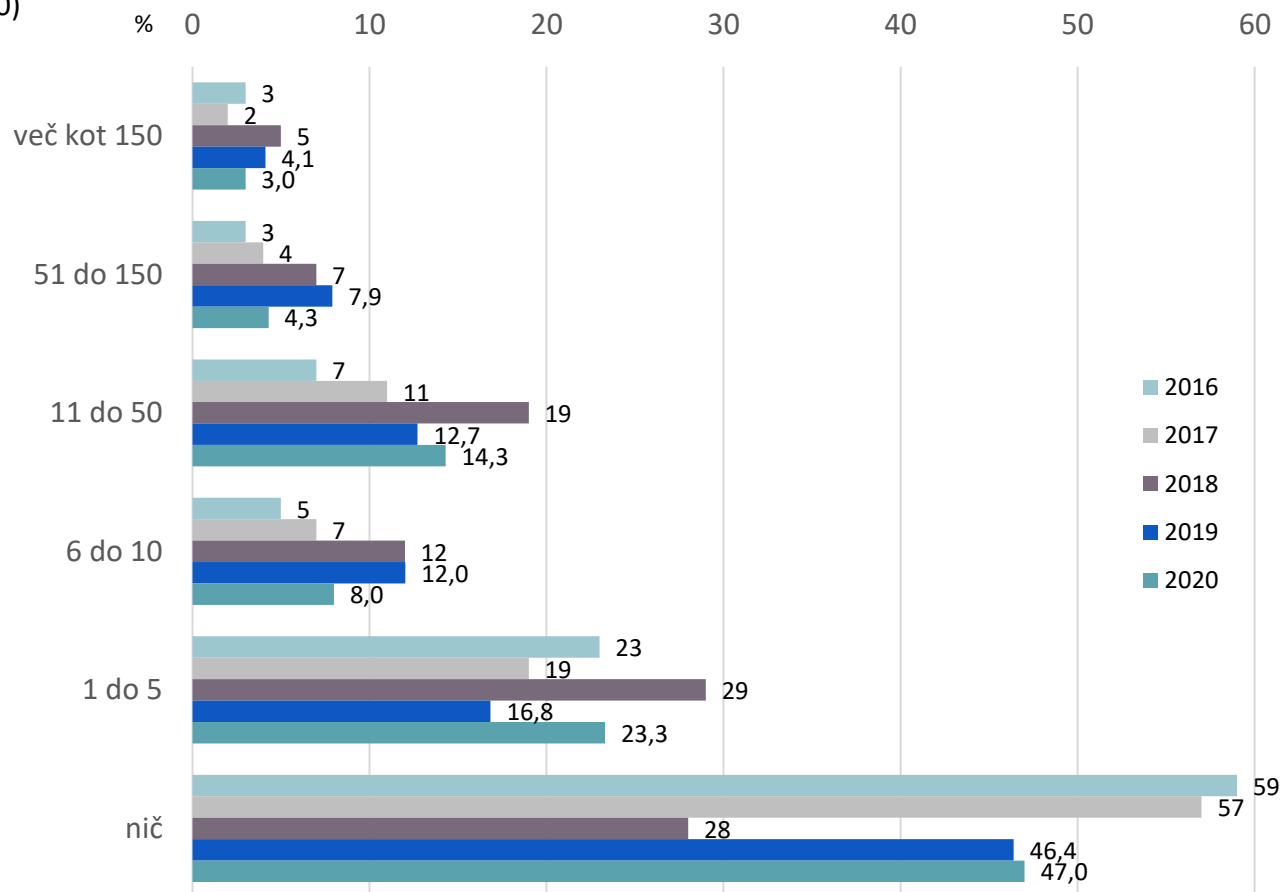
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

## Naslovljene navadne pisemske pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=300)



Podjetja v povprečju oddajo 23,6 navadnih pisemskih pošiljk v tujino mesečno.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

## Naslovljene navadne pisemske pošiljke (čezmejno)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>32</b>	<b>28,8</b>	<b>23,6</b>
Mala podjetja	5	4	8	8,3	7,2
Srednja podjetja	64	29	41	47,7	30,6
Velika podjetja	56	95	143	90,9	76,2

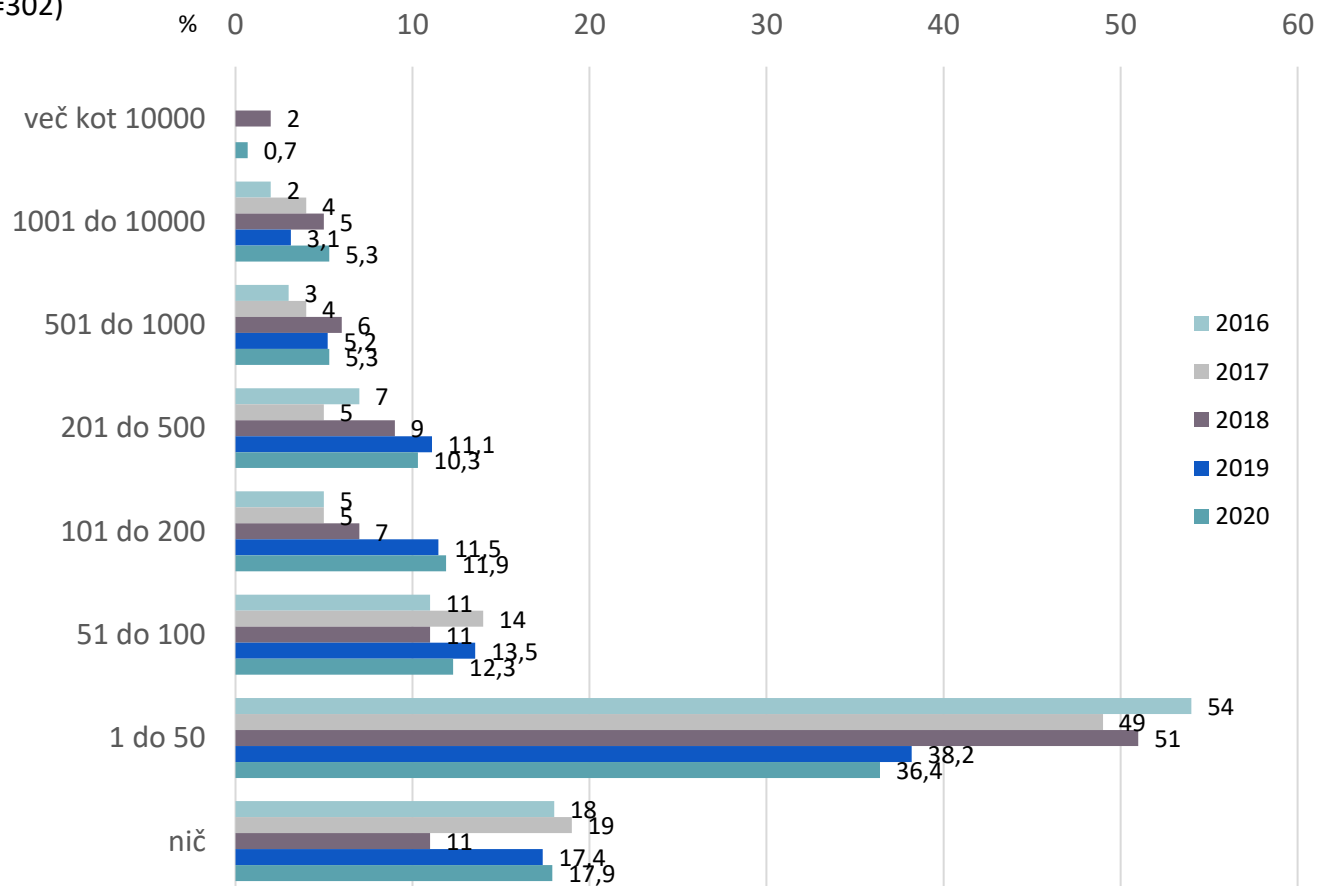
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

# Naslovljene standardne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=302)



Podjetja v povprečju oddajo 407,9 standardnih pisemskih pošiljk po Sloveniji mesečno.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

## Naslovljene standardne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>157</b>	<b>194</b>	<b>683</b>	<b>235,3</b>	<b>407,9</b>
Mala podjetja	36	43	80	96,9	192,1
Srednja podjetja	202	293	1856	255,5	214,4
Velika podjetja	922	1121	1636	873,5	1665,9



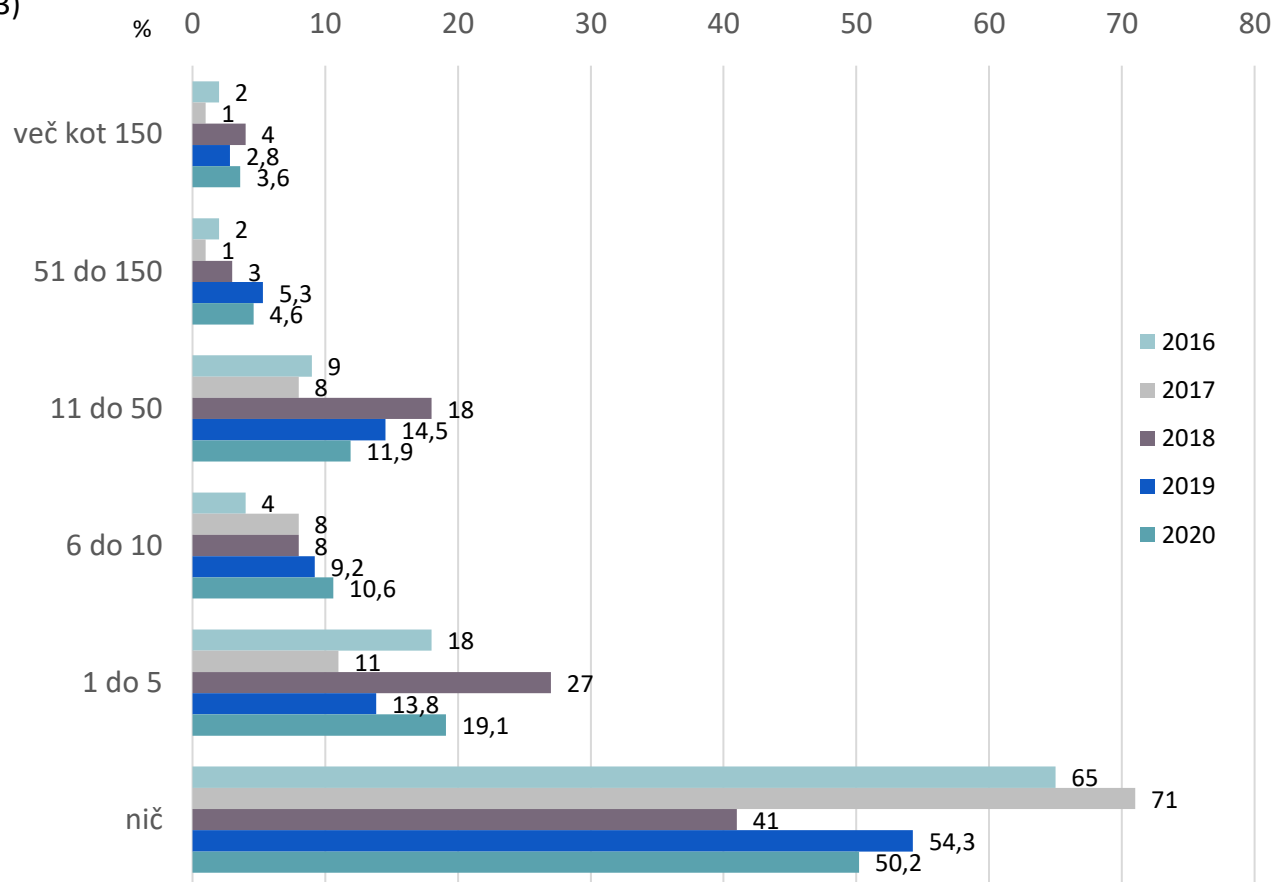
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

## Naslovljene standardne pisemske pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=303)



Podjetja v povprečju oddajo 26,7 standardnih pisemskih pošiljk v tujino mesečno.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

## Naslovljene standardne pisemske pošiljke (čezmejno)

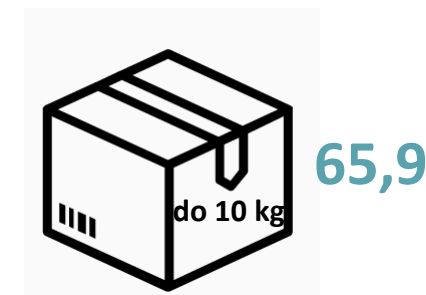
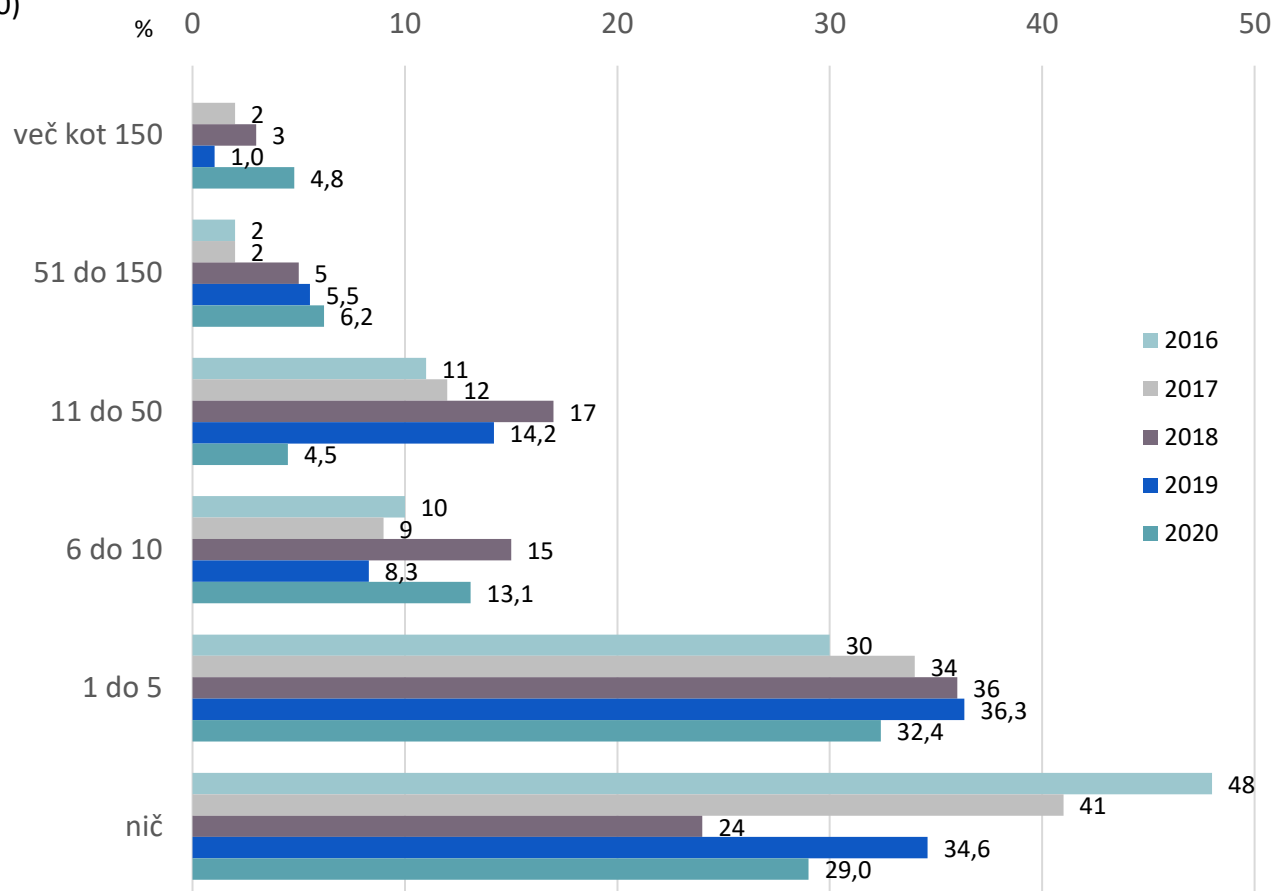
2/2

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>23,8</b>	<b>26,7</b>
Mala podjetja	9	2	7	7,9	6,4
Srednja podjetja	40	13	38	35,2	40,0
Velika podjetja	29	45	131	81,6	85,1

# Koliko jih v povprečju oddate mesečno: Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.  
(n=290)



Podjetja v povprečju oddajo 65,9 paketnih pošiljk do 10 kg po Sloveniji mesečno.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

## Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (po Sloveniji)

2/2

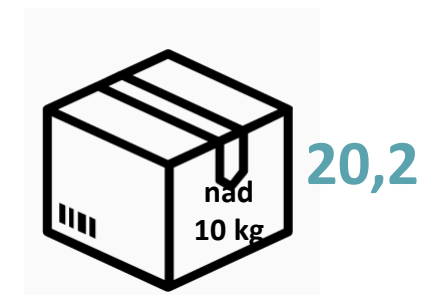
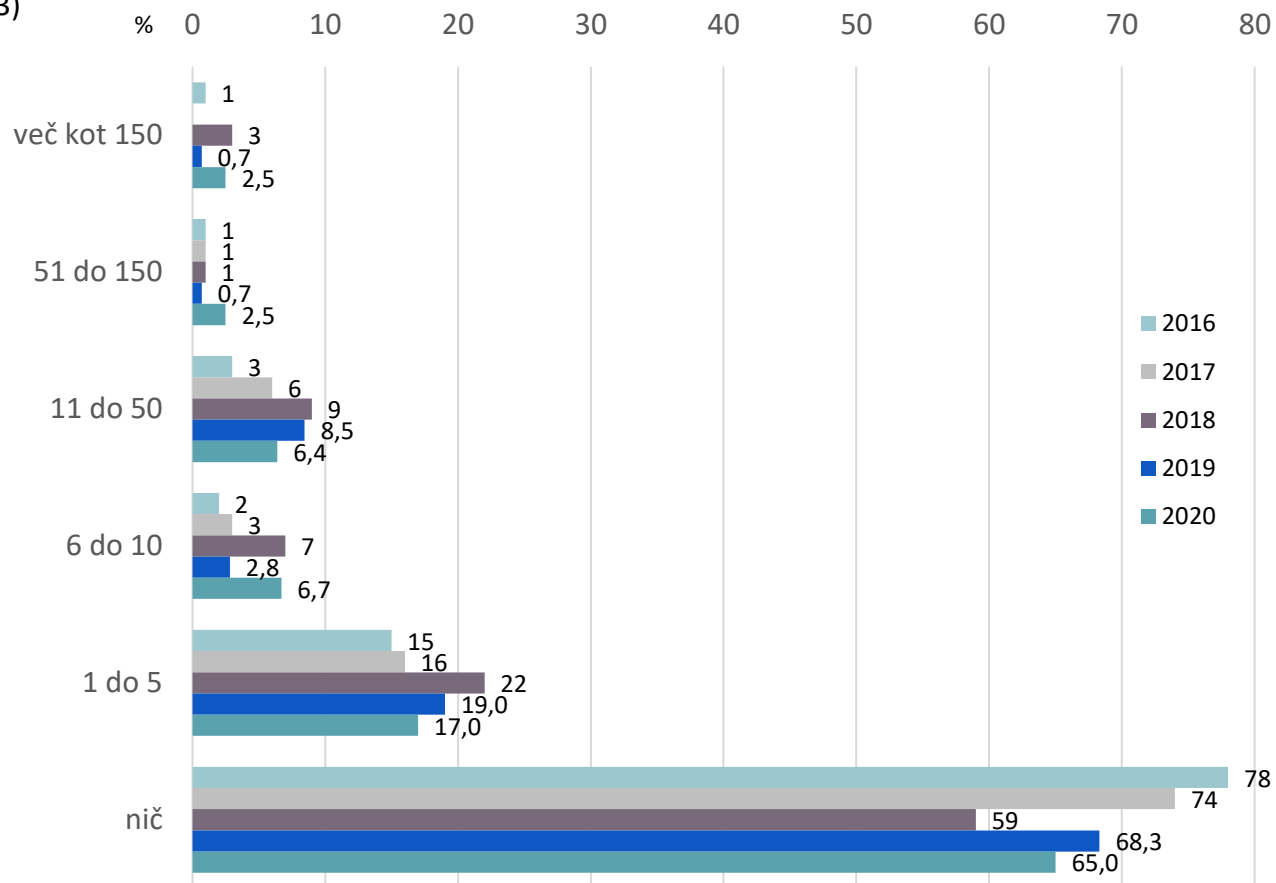
	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>6</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>133</b>	<b>65,9</b>
Mala podjetja	5	10	62	148,7	80,3
Srednja podjetja	8	5	31	14,6	30,2
Velika podjetja	14	450	30	298,5	73,4

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

## Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.  
(n=283)



Podjetja v povprečju oddajo 20,2 paketnih pošiljk nad 10 kg po Sloveniji mesečno.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

## Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (po Sloveniji)

2/2

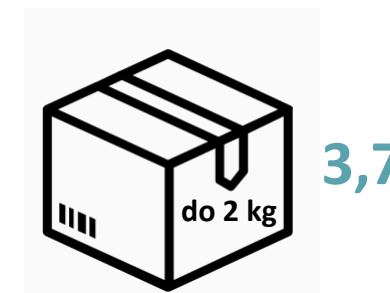
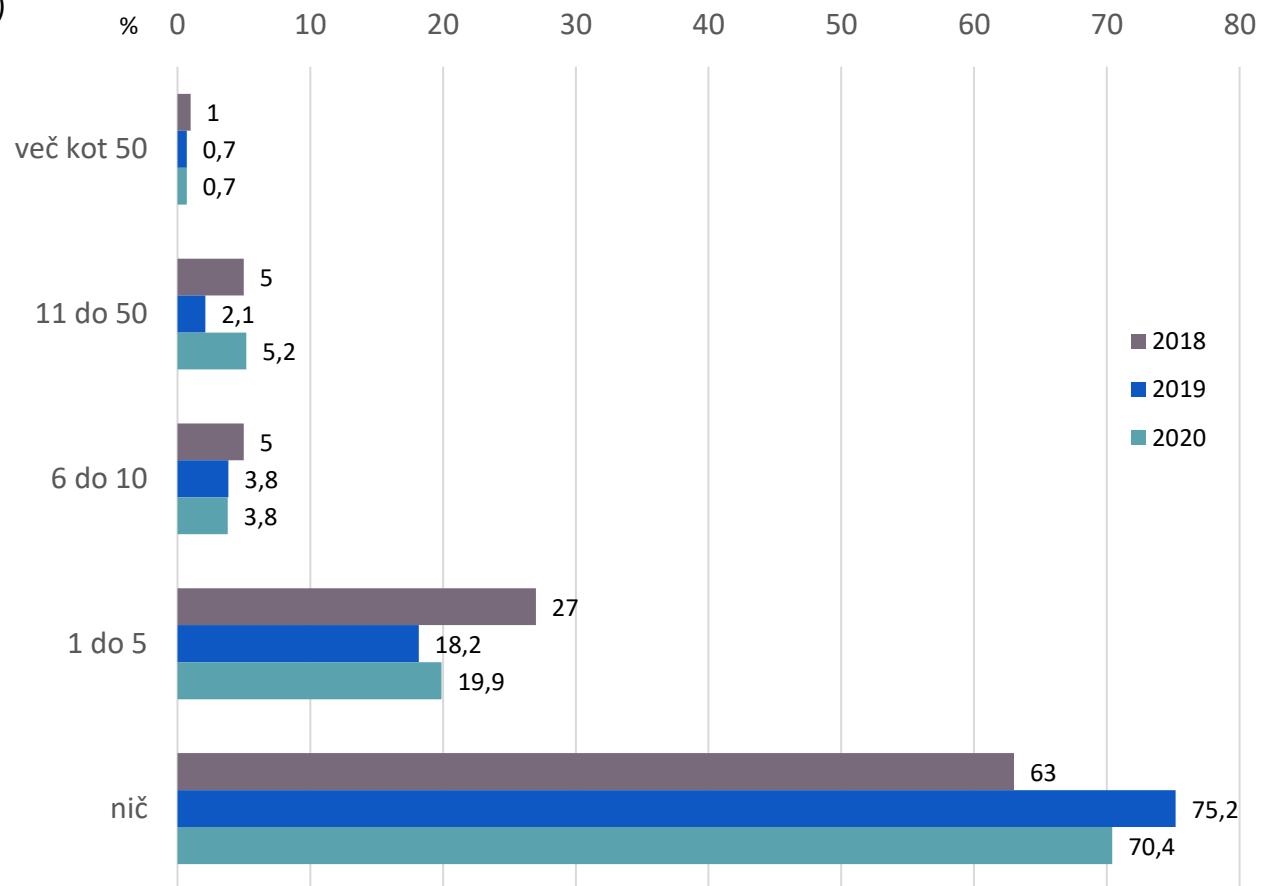
	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>43</b>	<b>6,4</b>	<b>20,2</b>
Mala podjetja	2	3	34	7,9	8,5
Srednja podjetja	1	2	13	3,9	29,9
Velika podjetja	4	35	139	3,3	54,0

# Koliko jih v povprečju oddate mesečno: Naslovljene paketne pošiljke do 2 kg (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=291)



Podjetja v povprečju oddajo 3,7 paketnih pošiljk do 2 kg v tujino mesečno.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

## Naslovljene paketne pošiljke do 2 kg (čezmejno)

2/2

	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>3</b>	<b>2,2</b>	<b>3,7</b>
Mala podjetja	2	0,6	4,0
Srednja podjetja	5	3,8	2,6
Velika podjetja	8	7,2	4,8

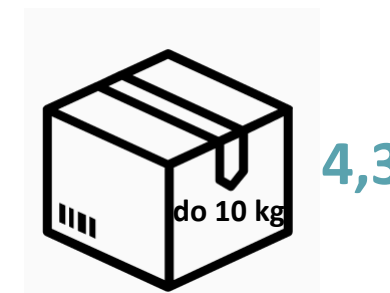
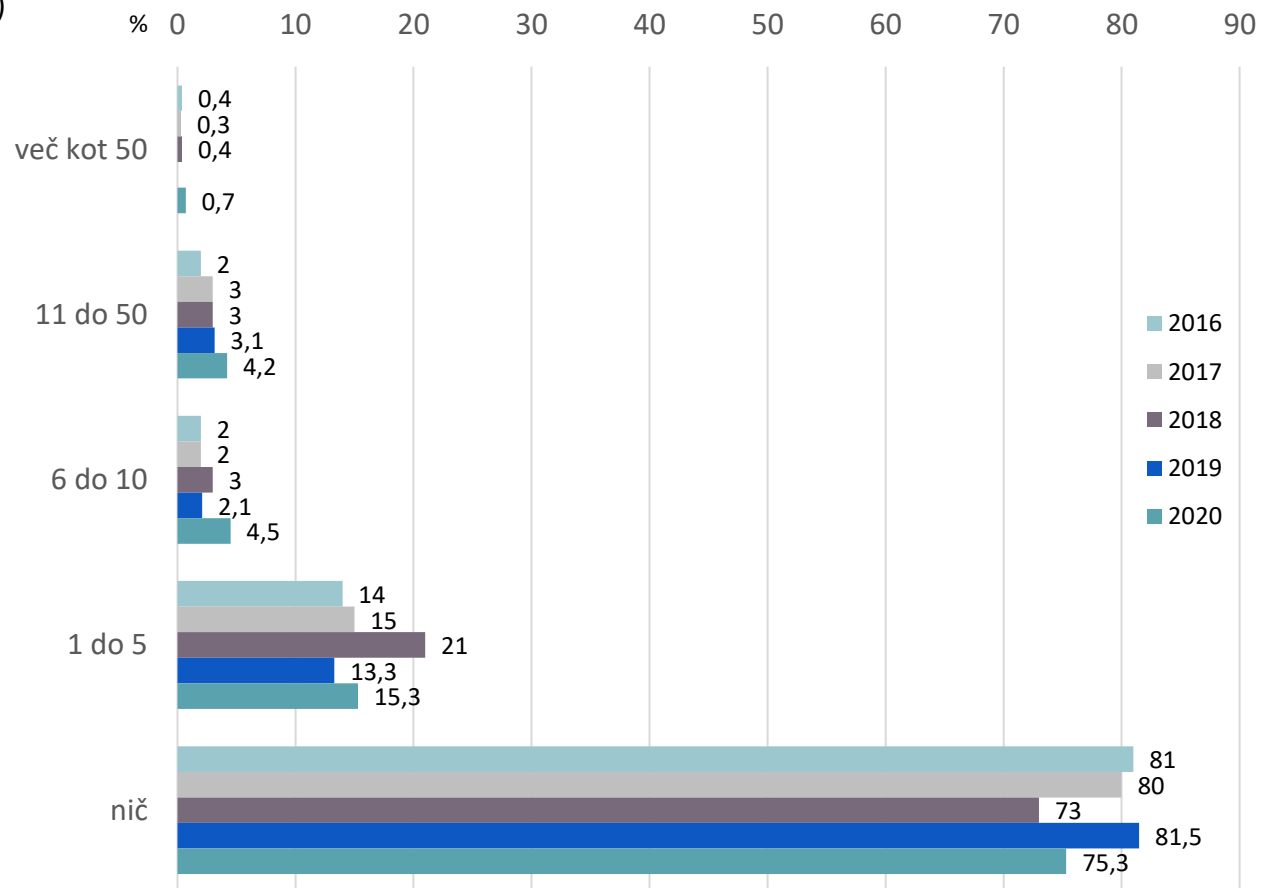


# Koliko jih v povprečju oddate mesečno: Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=288)



Podjetja v povprečju oddajo 4,3 paketnih pošiljk do 10 kg v tujino mesečno.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (čezmejno)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1,6</b>	<b>4,3</b>
Mala podjetja	1	2	2	0,8	5,1
Srednja podjetja	4	2	2	2,6	2,0
Velika podjetja	4	3	5	4,0	5,4

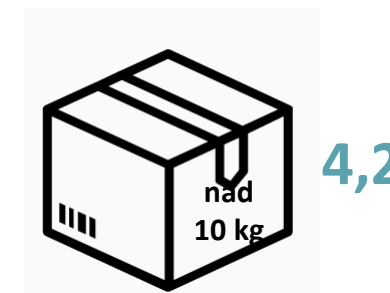
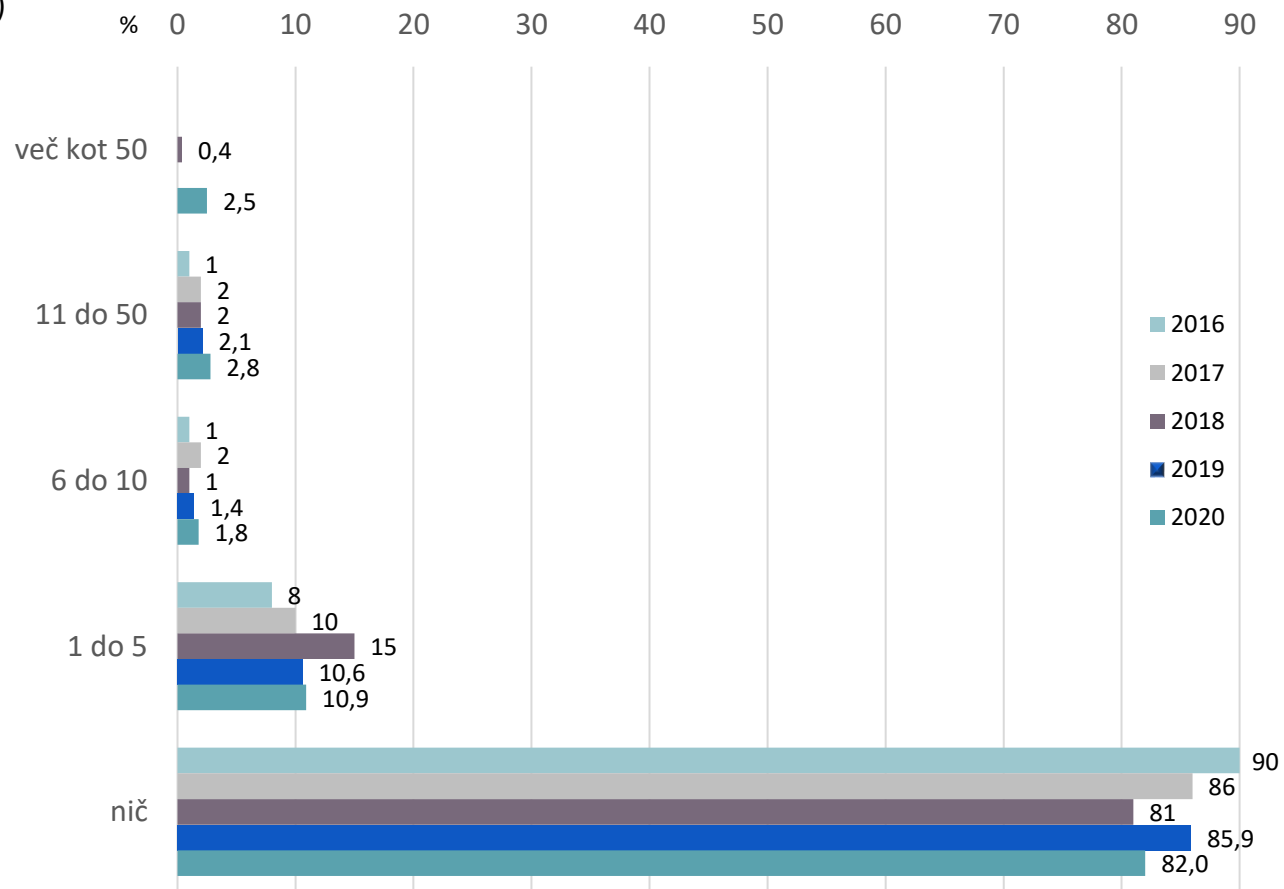
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

## Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=284)



Podjetja v povprečju oddajo 4,2 paketnih pošiljk nad 10 kg v tujino mesečno.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

## Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (čezmejno)

2/2

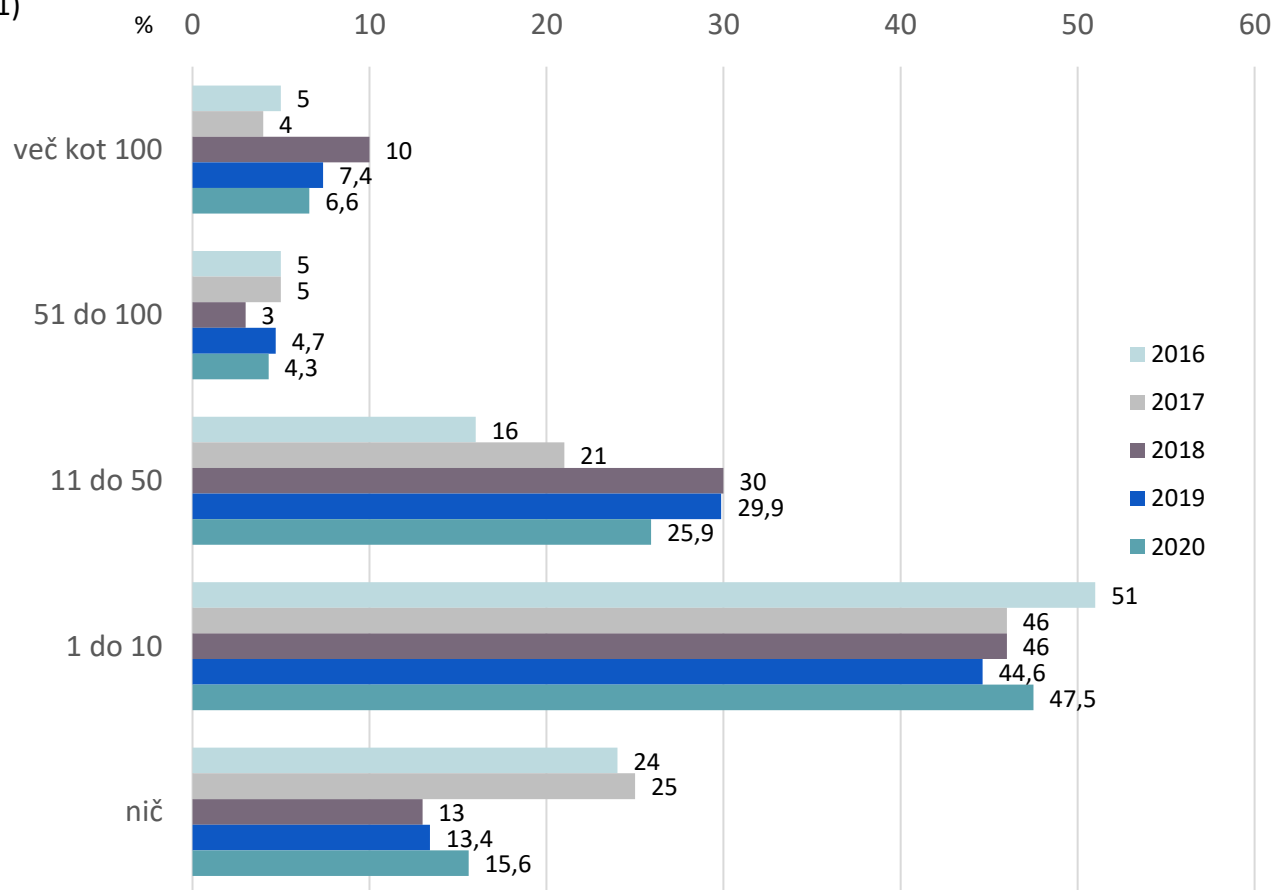
	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0,9</b>	<b>4,2</b>
Mala podjetja	0,3	0,7	2	0,3	3,2
Srednja podjetja	3	1	2	2,0	4,5
Velika podjetja	2	1	2	2,0	8,2

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

# Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (po Sloveniji) 1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=301)



Podjetja v povprečju oddajo 76,2 priporočenih ali vrednostnih pošiljk po Sloveniji mesečno.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

## Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (po Sloveniji) 2/2

---

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>59</b>	<b>64,2</b>	<b>76,2</b>
Mala podjetja	9	6	23	14,3	17,1
Srednja podjetja	34	43	54	38,2	40,0
Velika podjetja	118	149	252	375,4	379,0

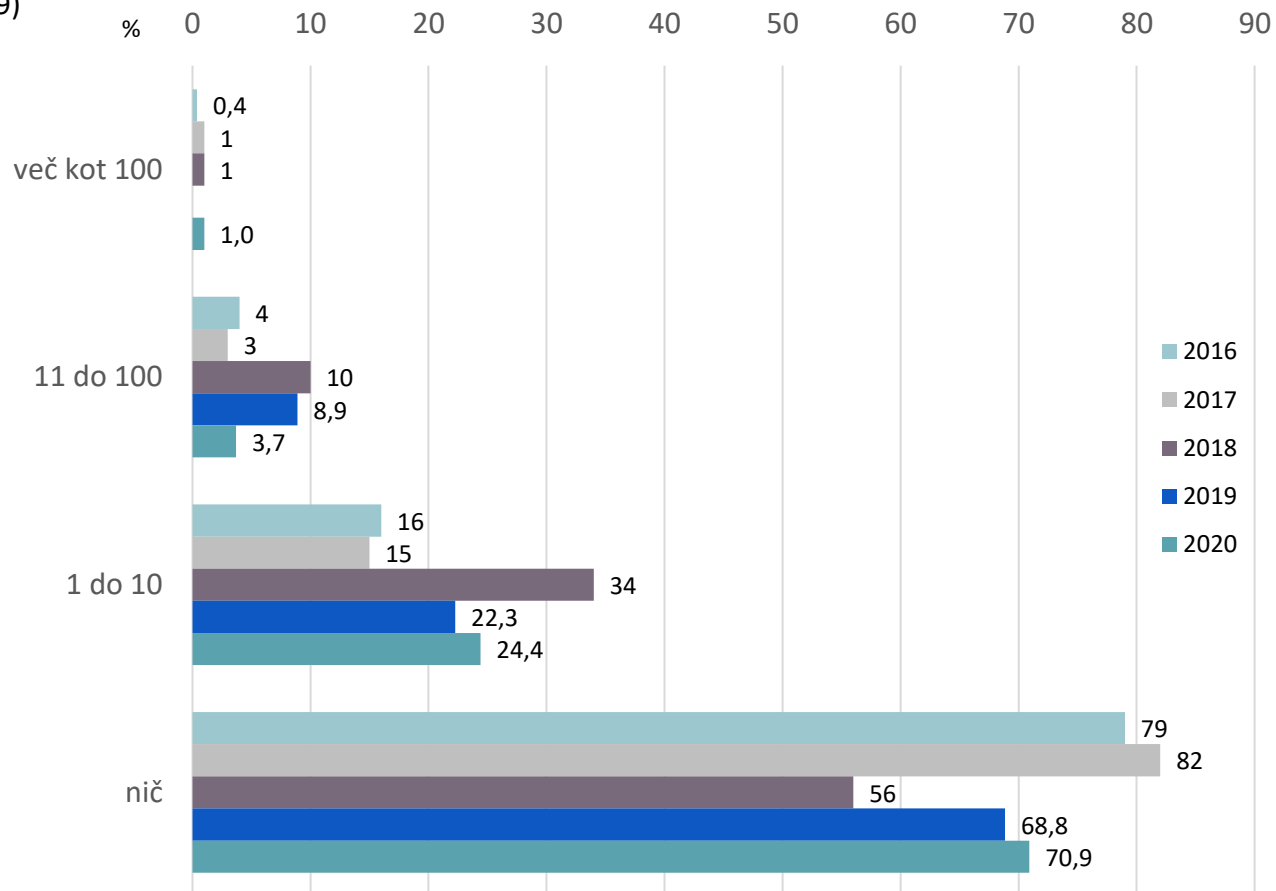
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

# Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=299)



Podjetja v povprečju oddajo 13,2 priporočenih ali vrednostnih pošiljk v tujino mesečno.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

## Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (čezmejno) 2/2

---

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>3,8</b>	<b>13,2</b>
Mala podjetja	1	0,6	2	1,6	1,8
Srednja podjetja	4	4	11	5,9	15,4
Velika podjetja	15	12	57	10,8	56,9



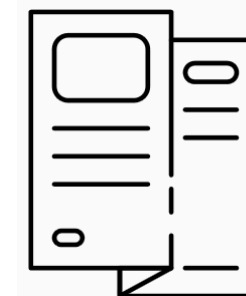
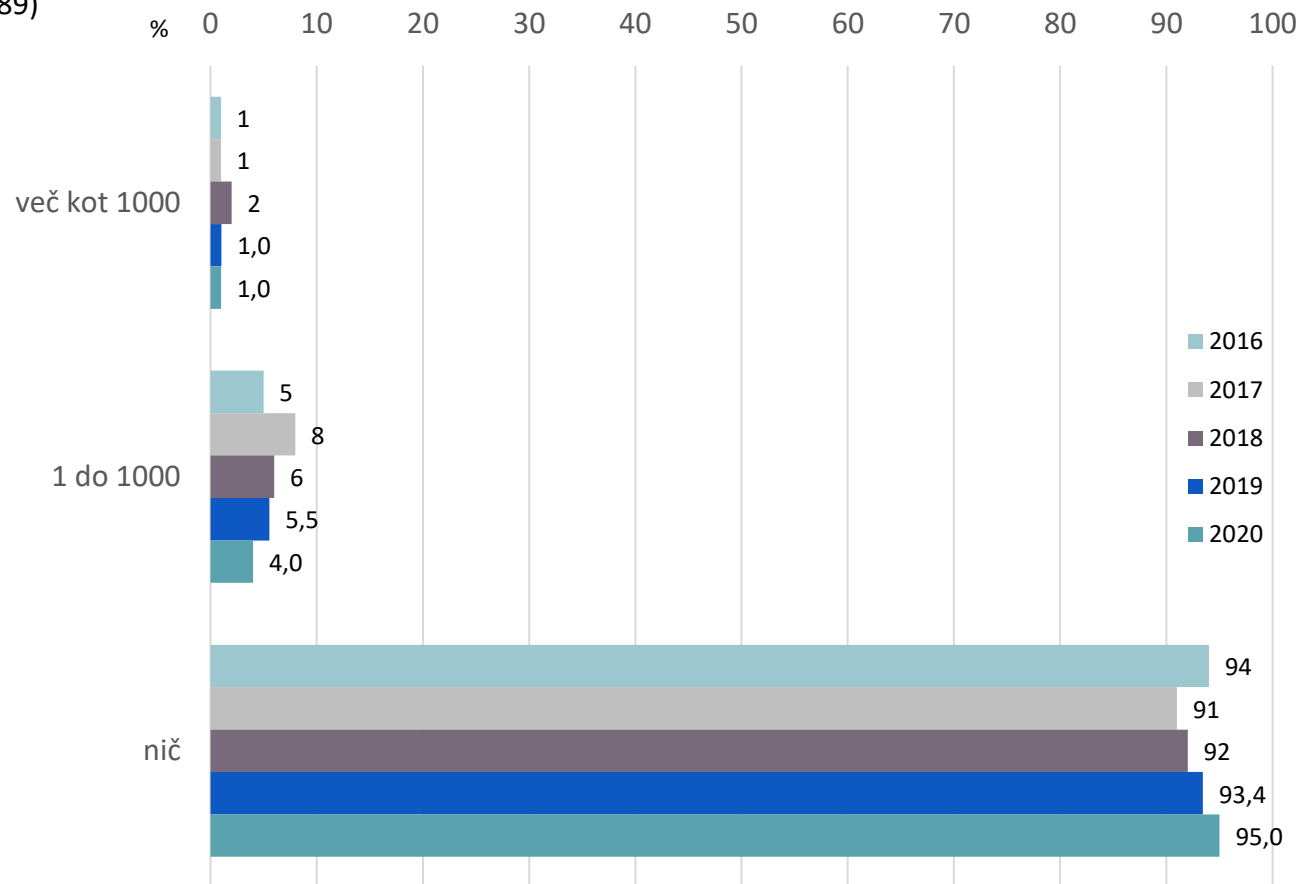
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

# Nenaslovljena direktna pošta – reklame (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=289)



225,4

Podjetja v povprečju oddajo 225,4 nenaslovljene direktne pošte po Sloveniji mesečno, največ srednja podjetja.

*Koliko jih v povprečju oddate mesečno:*

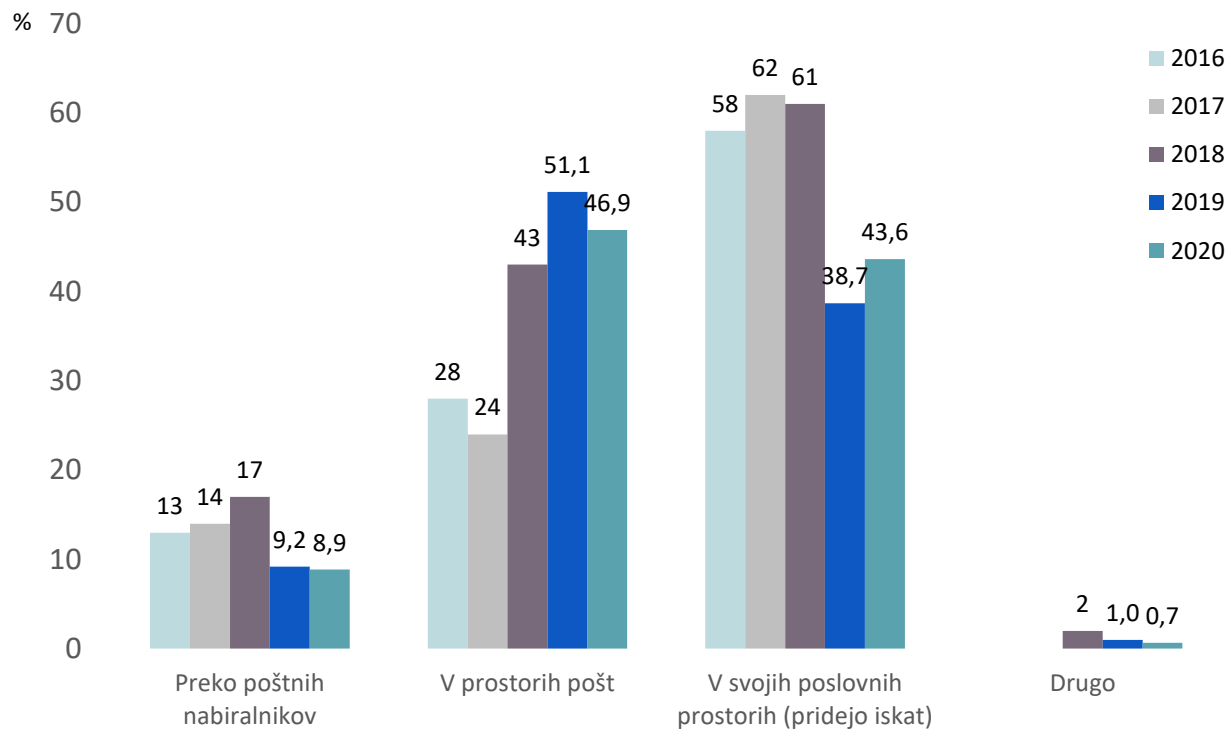
## Nenaslovljena direktna pošta – reklame (po Sloveniji)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>43</b>	<b>114</b>	<b>297</b>	<b>165,9</b>	<b>225,4</b>
Mala podjetja	1	121	30	27,3	57,3
Srednja podjetja	84	119	109	8,9	514,9
Velika podjetja	278	45	2030	1.322,5	391,8

# Na kakšen način oddajate poštne pošiljke?

(n=305)

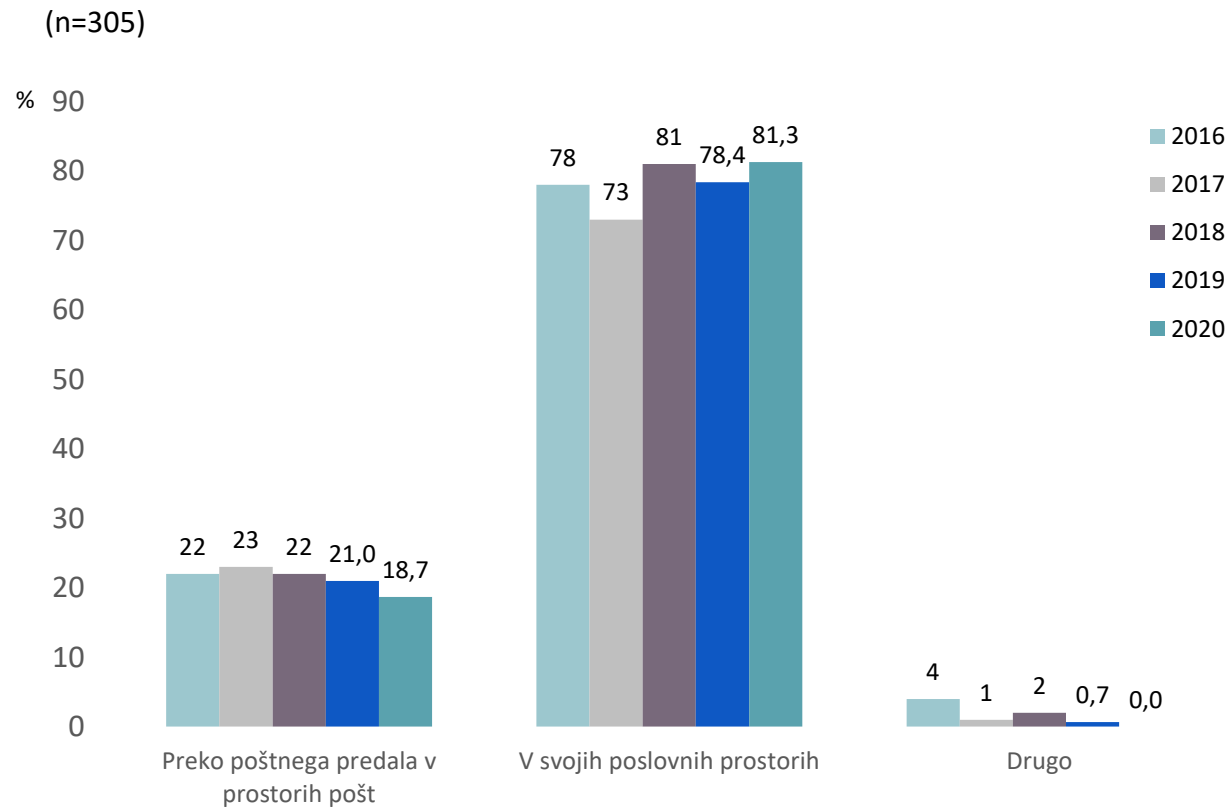


Pod drugo so navedli: kurirska služba; kombinirano (na vse tri načine)

Najvišji delež podjetij (46,9 %) poštne pošiljke oddaja v prostorih pošt, nekoliko nižji delež pa v svojih poslovnih prostorih (43,6 %). Preko poštних nabiralnikov pošto oddaja slaba desetina podjetij.

V zadnjih dveh raziskavah smo zabeležili višji delež podjetij, ki pošiljke oddajajo v prostorih pošt in opazno nižji delež tistih, ki pošiljke oddajajo v svojih poslovnih prostorih ali preko poštних nabiralnikov.

# Na kakšen način sprejemate poštne pošiljke?

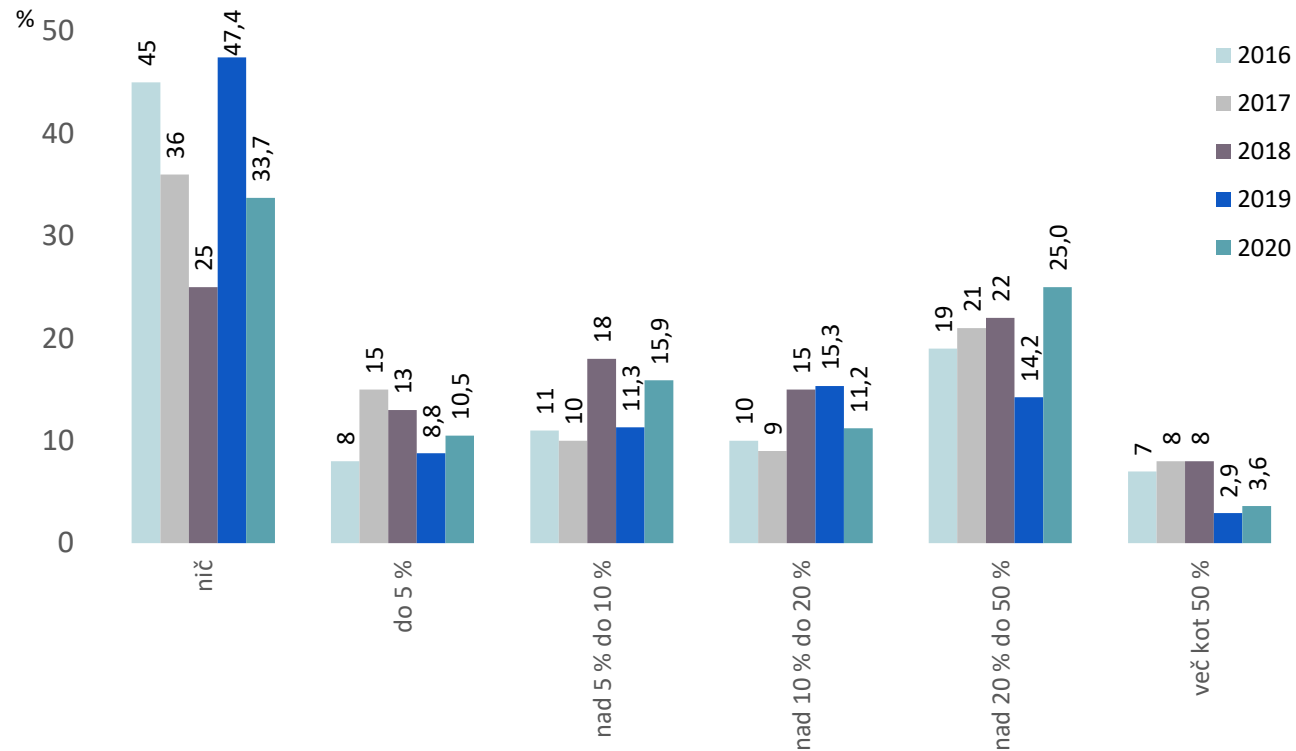


Osem desetih podjetij poštne pošiljke sprejema v svojih poslovnih prostorih, slaba petina pa preko poštne predala v prostorih pošt.

# Za koliko odstotkov je v zadnjem letu pri vašem podjetju upadla uporaba poštnih storitev, ki ste jih zamenjali z uporabo interneta in elektronske pošte?

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.  
(n=276)



16,4 %

V povprečju so podjetja zaradi e-pošte v zadnjem letu za 16,4 % zmanjšala uporabo poštnih storitev, pri čemer v zadnjem letu uporaba poštnih storitev ni nič upadla pri tretjini anketiranih podjetij. Glede na raziskavo 2019 se je precej povečal delež tistih, ki so uporabo poštnih storitev zmanjšali za več kot 20 % do 50 %.

Za koliko odstotkov je v zadnjem letu pri vašem podjetju upadla uporaba poštnih storitev, ki ste jih zamenjali z uporabo interneta in elektronske pošte?

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečje</b>	<b>17 %</b>	<b>18 %</b>	<b>20 %</b>	<b>12,4 %</b>	<b>16,4 %</b>
Mala podjetja	17 %	17 %	23 %	13,3 %	17,3 %
Srednja podjetja	17 %	20 %	13 %	10,0 %	15,2 %
Velika podjetja	14 %	21 %	13 %	12,7 %	15,1 %

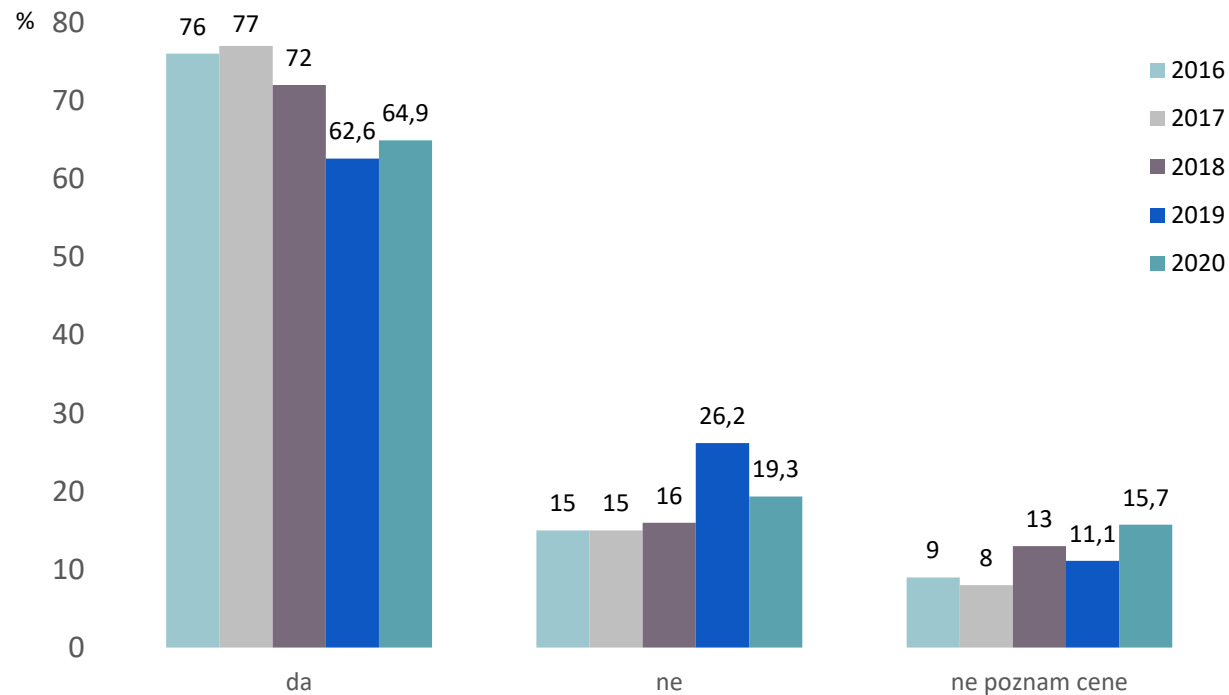


## Cena prenatal

---

# Ali se vam zdi cena, ki jo vaše podjetje plačuje za prenos standardnega pisma, sprejemljiva?

(n=305)



Večini anketiranih podjetij (64,9 %) se zdi cena, ki jo plačujejo za prenos standardnega pisma, sprejemljiva, petina ocenjuje, da cena ni sprejemljiva, 15,7 % pa cene za prenos standardnega pisma ne pozna.

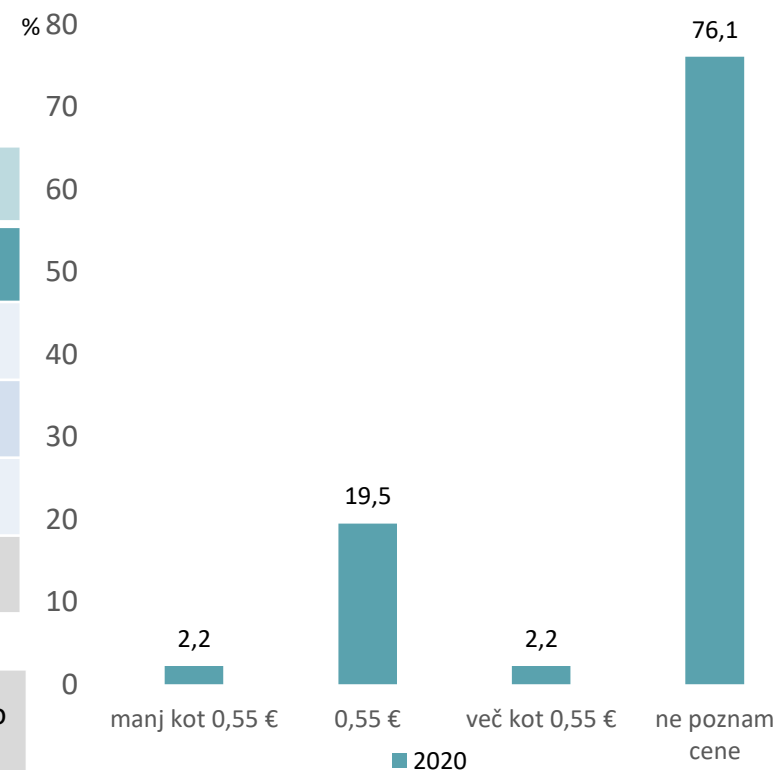


# Kakšno ceno vaše podjetje plačuje za prenos standardnega pisma?

(Odgovarjajo tisti, ki so pri prejšnjem vprašanju odgovorili, da poznajo ceno za prenos standardnega pisma; n=257)

V tabeli je prikazana povprečna cena, ki so jo navedli anketiranci kot ceno, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma (gre za spontano navedene cene):

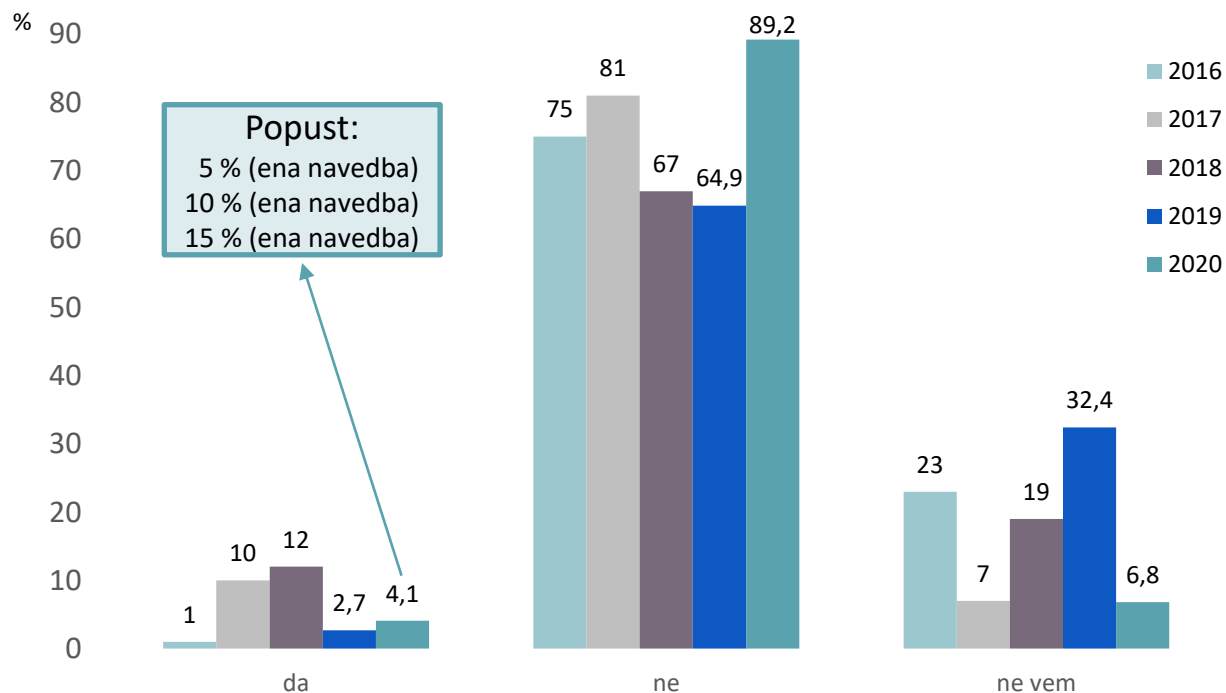
	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečna cena</b>	<b>0,41 €</b>	<b>0,87 €</b>	<b>0,50 €</b>	<b>0,54 €</b>	<b>0,56 €</b>
Mala podjetja	0,44 €	0,73 €	0,48 €	0,54 €	0,56 €
Srednja podjetja	0,38 €	1,43 €	0,63 €	0,49 €	0,53 €
Velika podjetja	0,37 €	0,41 €	0,40 €	0,62 €	0,60 €
Dejanska cena	0,37 €	0,37 €	0,40 €	0,48 €	0,55 €



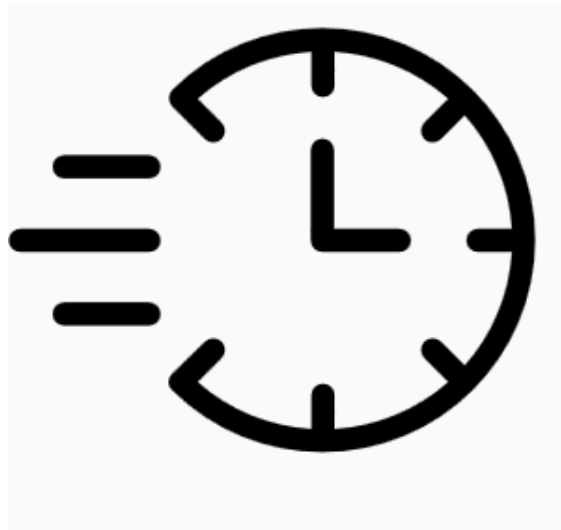
76,1 % vprašanih ne pozna cene, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma. Med tistimi, ki so ceno znali navesti, jih večina plačuje 0,55 € za prenos standardnega pisma.

# Ali je to cena s popustom?

(Odgovarjajo tisti, ki so znali navesti ceno, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma; n=74)



Med vsemi anketiranimi podjetji 4,1 % anketirancev navaja, da je v ceni upoštevan popust, 89,2 % pa popusta nima, kar je najvišji delež do sedaj.

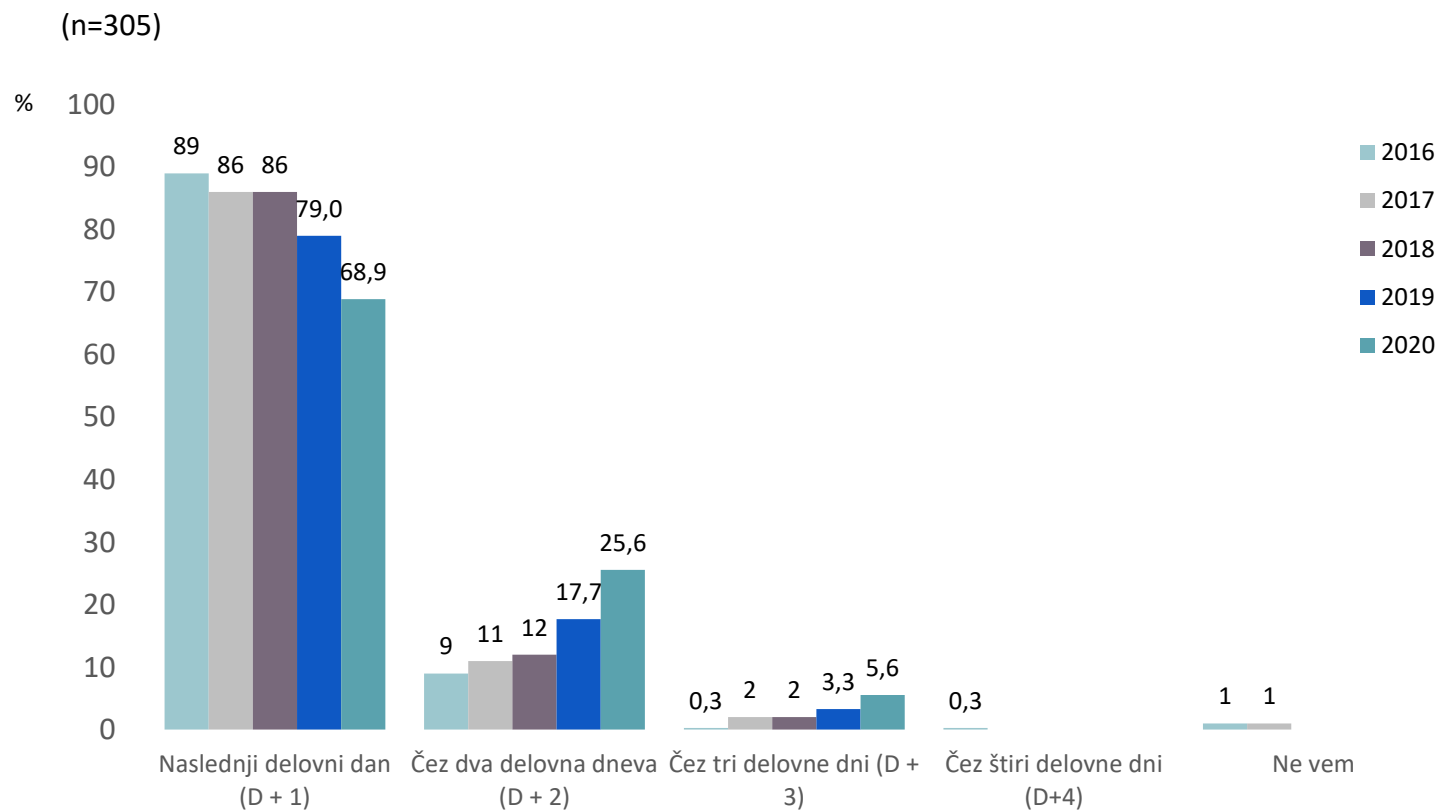


Roki prenosa

---

# Kaj menite, v koliko dneh po oddaji bi morala Pošta Slovenije dostaviti pismo do naslovnika?

*pojasnilo: D=dan oddaje pisma*

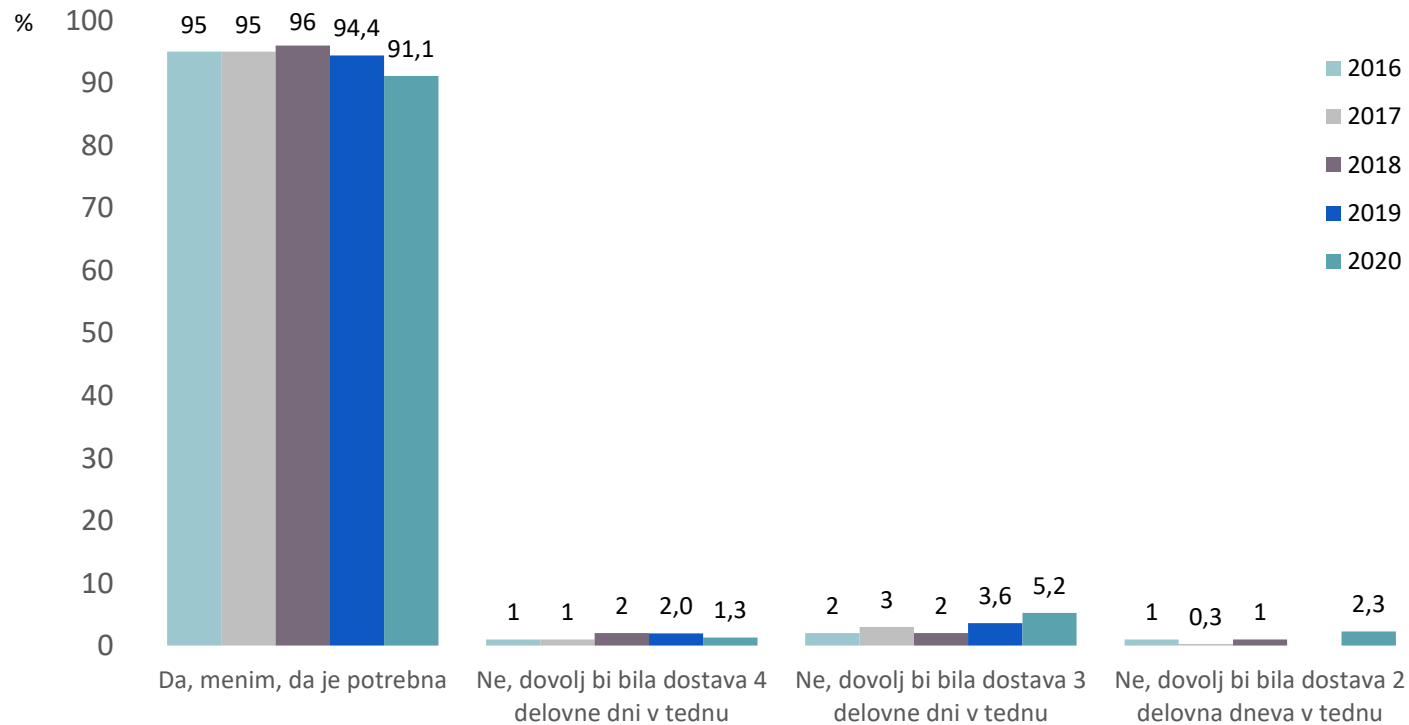


Dobri dve tretjini anketiranih (68,9 %) menita, da bi morala Pošta Slovenije dostaviti pismo do naslovnika naslednji delovni dan (D+1), četrtnina pa čez dva delovna dneva (25,6 %).

Glede na pretekle raziskave se zmanjšuje delež tistih, ki menijo, da bi morala Pošta Slovenije dostaviti pismo naslednji delovni dan, narašča pa delež tistih, ki menijo da bi morala biti dostava pisma čez dva ali tri delovne dneve.

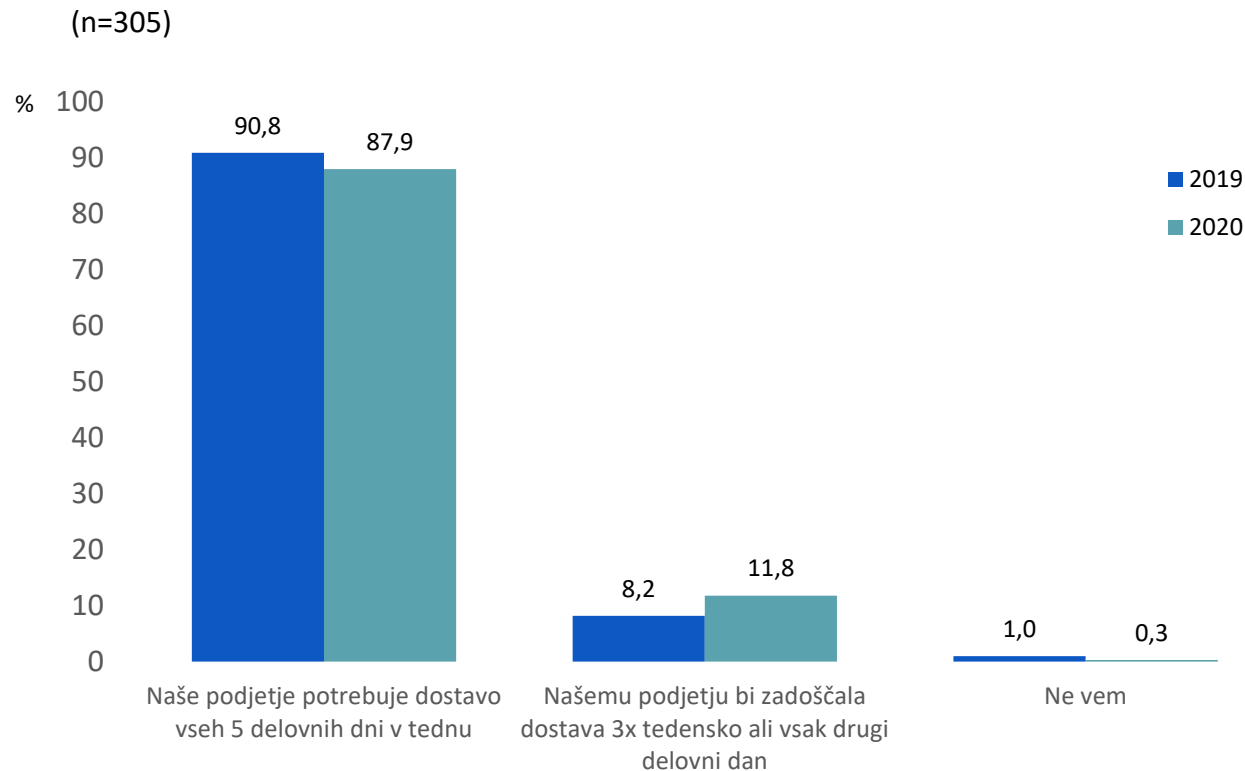
# Ali je po vašem mnenju potrebna dostava poštnih pošiljk vseh 5 delovnih dni v tednu, torej od ponedeljka do petka?

(n=305)



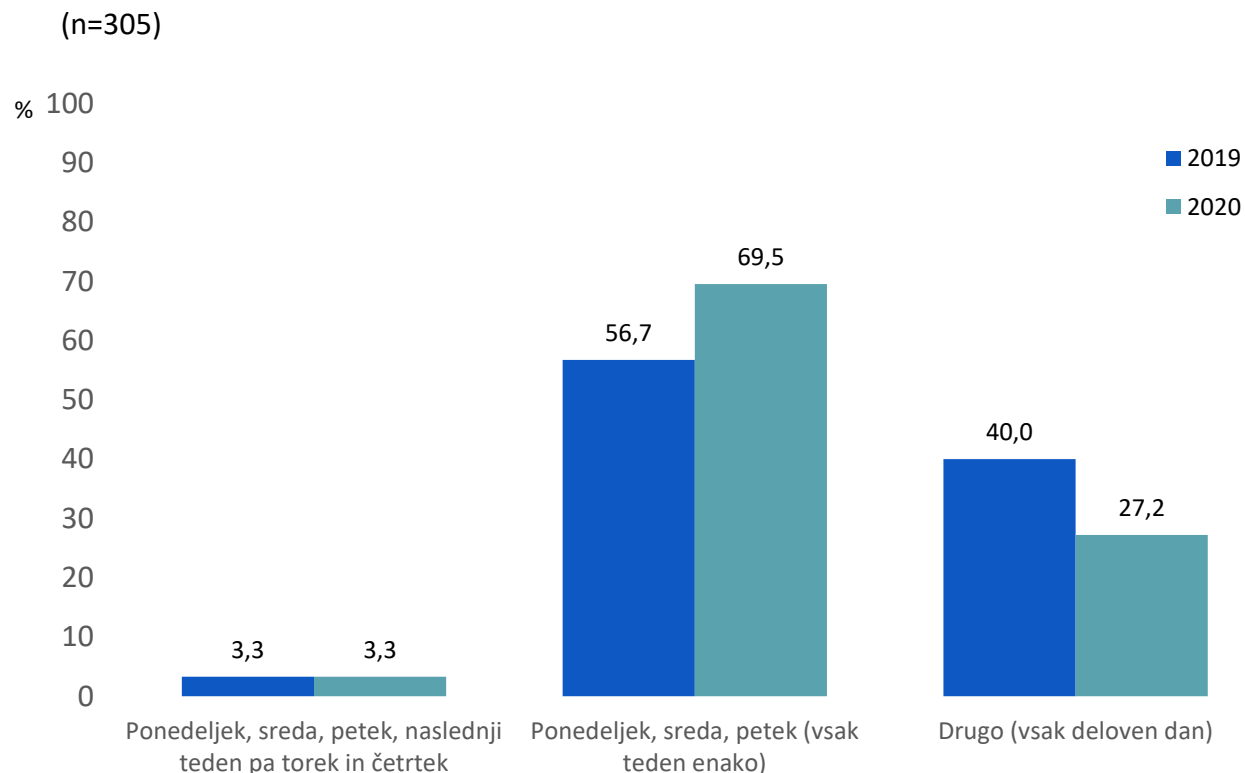
Anketiranci so enotni v mnenju, da je dostava poštnih pošiljk potrebna vseh pet delovnih dni v tednu.

# Ali vaše podjetje potrebuje dostavo 5x tedensko ali bi bilo dovolj, če bi imeli dostavo vsak drugi delovni dan, namesto petkrat tedensko?



Skoraj devet desetih podjetij potrebuje dostavo vsak delovni dan.

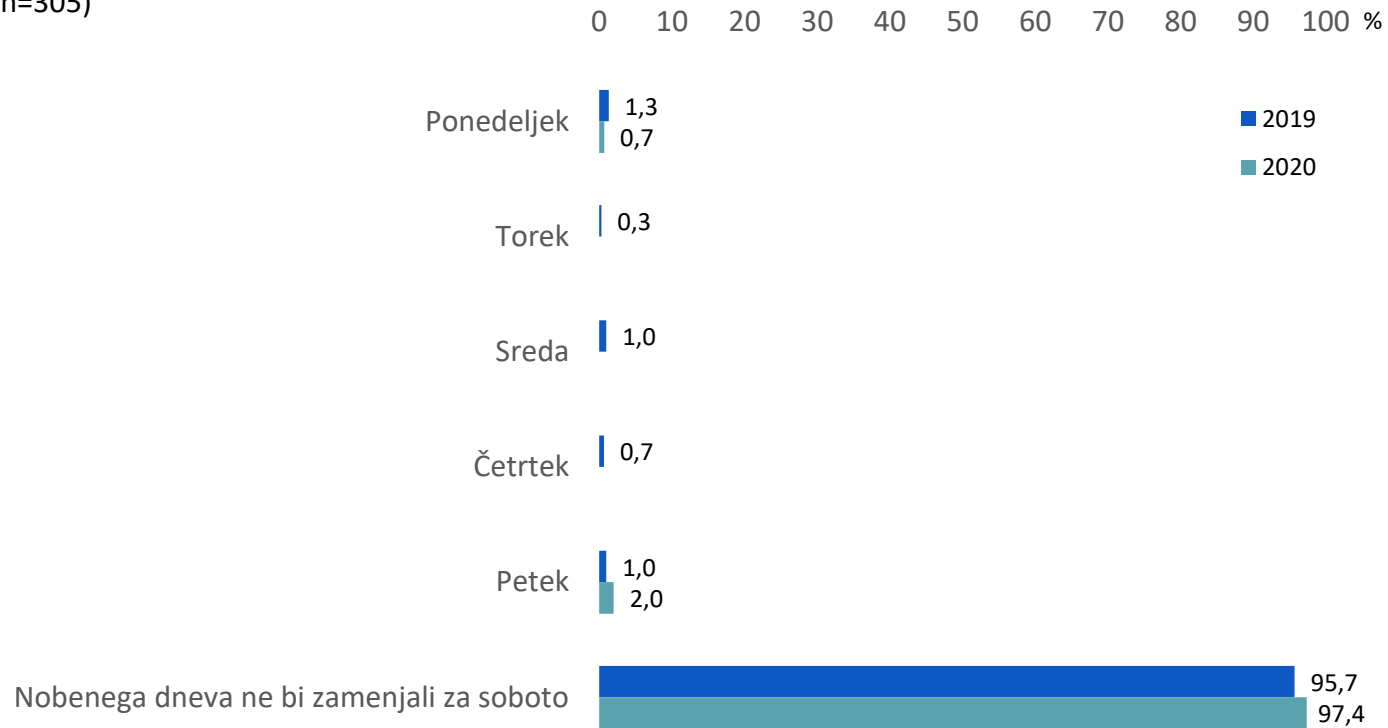
# Kateri dni v tednu bi vaše podjetje potrebovalo dostavo, če bi se izvajala 3x tedensko ali vsak drugi delovni dan?



Če bi se dostava izvajala 3x tedensko, bi dobri dve tretjini podjetij (69,5 %) potrebovali dostavo ob ponedeljkih, sredah in petkih, in sicer vsak teden enako, kar je višji delež kot v predhodni raziskavi. Na račun teh se je znižal delež tistih, ki vztrajajo na dostavi vsak deloven dan, v zadnji raziskavi je takšnih dobra četrtnina (27,2 %).

# Ali bi katerega izmed izbranih delovnih dni zamenjali za soboto? Katerega?

(n=305)

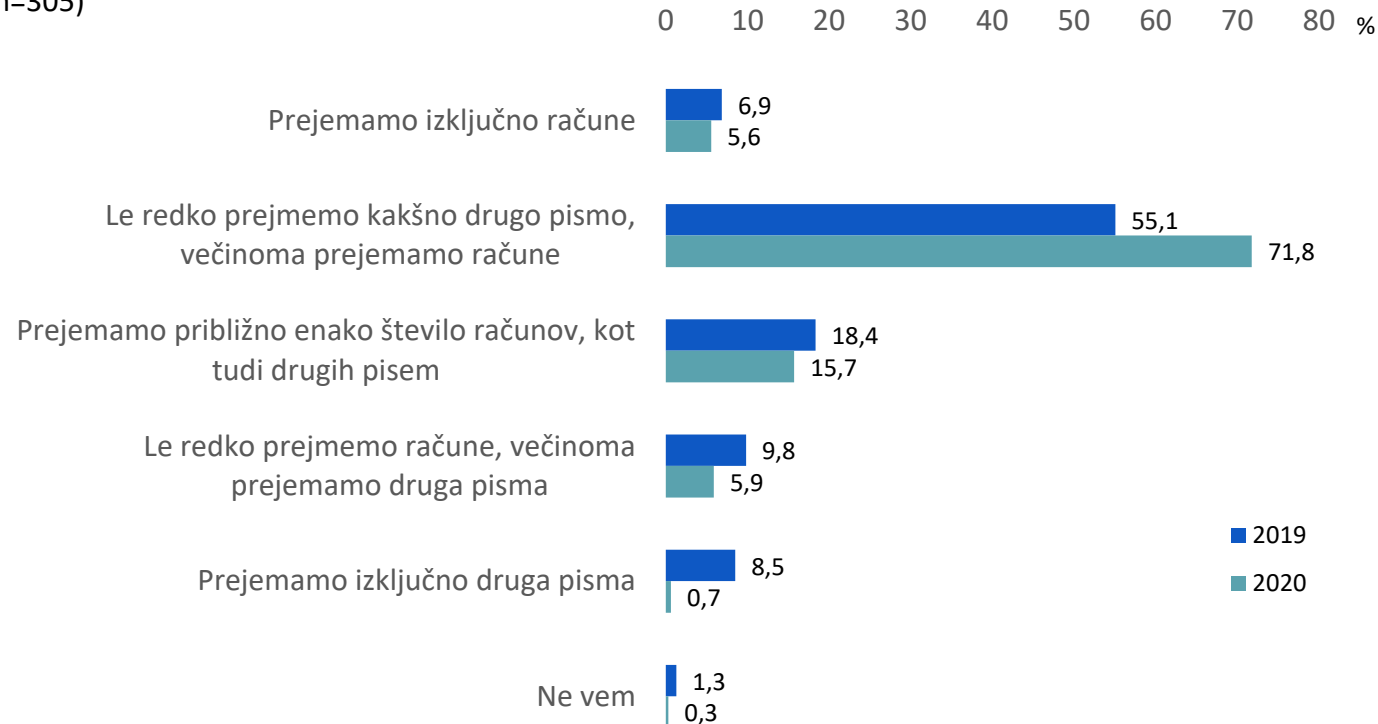


Anketirana podjetja so enotnega mnenja: delovnih dni ne bi zamenjali za dostavo ob sobotah.



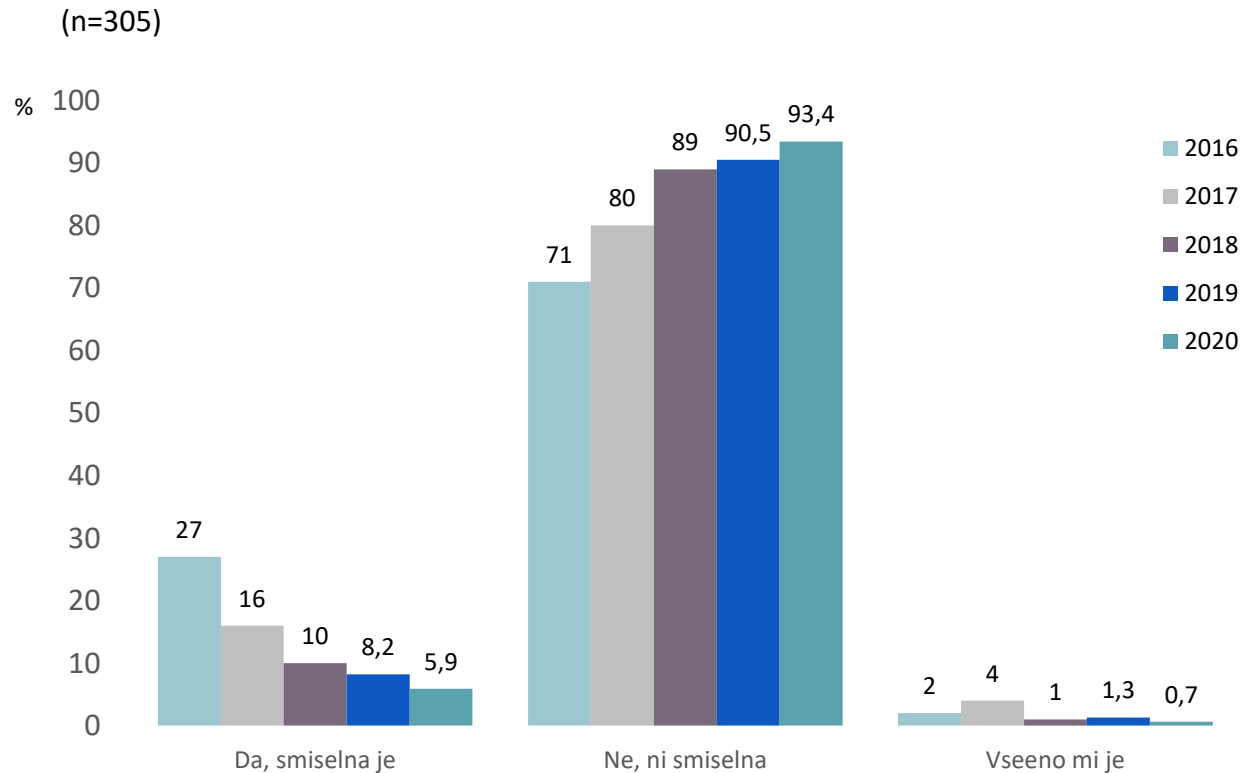
Prosimo ocenite, kolikšen delež med vsemi pismi, ki jih prejme vaše podjetje, predstavljajo računi.  
Pri oceni NE upoštevajte reklam.

(n=305)

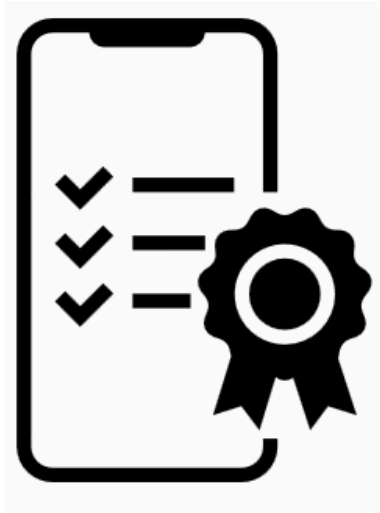


V letošnji raziskavi se je precej povečal delež tistih, ki le redko prejmejo kakšno drugo pismo; večinoma prejmemo račune. Takšnih je skoraj tri četrtine (71,8 %).

# Ali se vam zdi smiselna dostava poštних pošiljk v vaše poslovne prostore ob sobotah?



Delež podjetij, ki ocenjujejo, da je dostava poštних pošiljk v poslovne prostore ob sobotah smiselna, vztrajno pada, dobrih devet desetih pa sobotno dostavo ocenjuje kot nesmiselno. Delež slednjih v času narašča.



## Kakovost storitev

---

# V kolikšni meri so navedeni dejavniki kakovosti poštne storitve pomembni za vaše podjetje?

(1/2)

(n=305, podatek 2020)

1= zelo nepomembno 2=nepomembno 3=niti niti 4=pomembno 5=zelo pomembno

DEJAVNIK	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	ne vem (%)
Lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	10,2	5,6	11,5	15,4	57,4	-
Delovni čas pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	8,2	4,6	8,9	19,0	59,3	-
Hiter prenos poštne pošiljke	1,3	0,7	7,5	16,7	73,8	-
Zanesljiv prenos poštne pošiljke	0,3	0,3	1,0	4,6	93,8	-
Cena poštne storitve	0,3	1,6	12,1	24,3	61,0	0,7
Zaupanje v ponudnika poštних storitev	-	-	2,3	13,1	84,6	-
Odnos uslužbencev do strank	-	0,3	3,6	18,0	78,0	-
Čas čakanja v čakalni vrsti	13,4	5,2	13,4	15,4	52,5	-

Največji delež anketirancev kot zelo pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve ocenjuje zanesljiv prenos poštne pošiljke (93,8 %), sledi zaupanje v ponudnika poštних storitev (84,6 %).

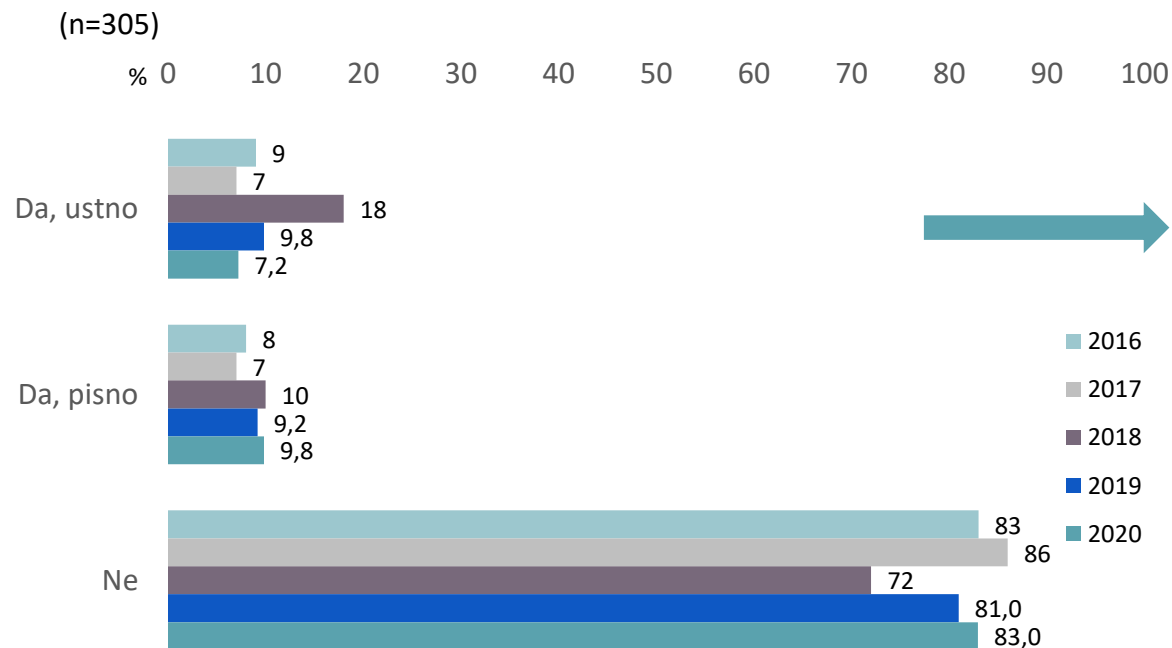
## V kolikšni meri so navedeni dejavniki kakovosti poštne storitve pomembni za vaše podjetje? - Povprečne ocene

(2/2)

	Zanesljiv prenos poštne pošiljke	Zaupanje v ponudnika poštних storitev	Odnos uslužbencev do strank	Hiter prenos poštne pošiljke	Cena poštne storitve	Delovni čas pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	Lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	Čas čakanja v čakalni vrsti
2016	4,9	4,7	4,7	4,6	4,2	4,3	4,1	-
2017	4,9	4,8	4,7	4,6	4,4	4,3	4,3	-
2018	4,9	4,7	4,7	4,8	4,4	4,4	4,3	4,2
2019	4,93	4,81	4,74	4,69	4,53	4,27	4,15	4,22
<b>2020</b>	<b>4,91</b>	<b>4,82</b>	<b>4,74</b>	<b>4,61</b>	<b>4,45</b>	<b>4,17</b>	<b>4,04</b>	<b>3,88</b>

Vsi navedeni dejavniki kakovosti so visoko pomembni, povprečne ocene pomembnosti se gibljejo med 4,91 za zanesljiv prenos poštne pošiljke (ki je najpomembnejši dejavnik kakovosti v vseh izvedenih raziskavah do sedaj) in 3,88 za čas čakanja v čakalni vrsti, ki je med vsemi dejavniki kakovosti najmanj pomemben, vendar pa še vedno za dve tretjini anketiranih pomemben oz. zelo pomemben dejavnik.

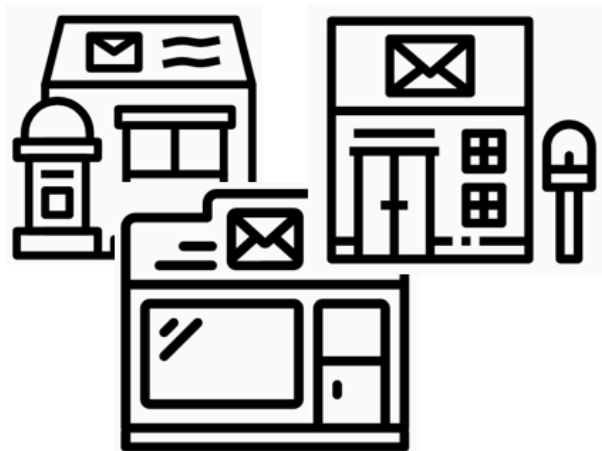
# Ali ste že kdaj vložili kakšno pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo?



Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila šestina anketiranih (17,0 %).

Kaj je bil razlog za pritožbo? (Možnih več odgovorov, n=52; podatek 2020)	
Poškodovana pošiljka	32,7 %
Izgubljena pošiljka	19,2 %
Problemi z dostavo	13,5 %
Odnos poštnega uslužbenca	11,5 %
Nepravočasna dostava	9,6 %
Napačna dostava	1,9 %
Pošta v nabiralnik namesto v poslovne prostore	1,9 %
Drugo*	9,6 %

\* Pod drugo so navedli: napaka na računu, nepravočasen prevzem pošte, neuporaba zaščitnih mask, poštar ni pozvonil za priporočeno pošiljko, preverjanje podpisov.

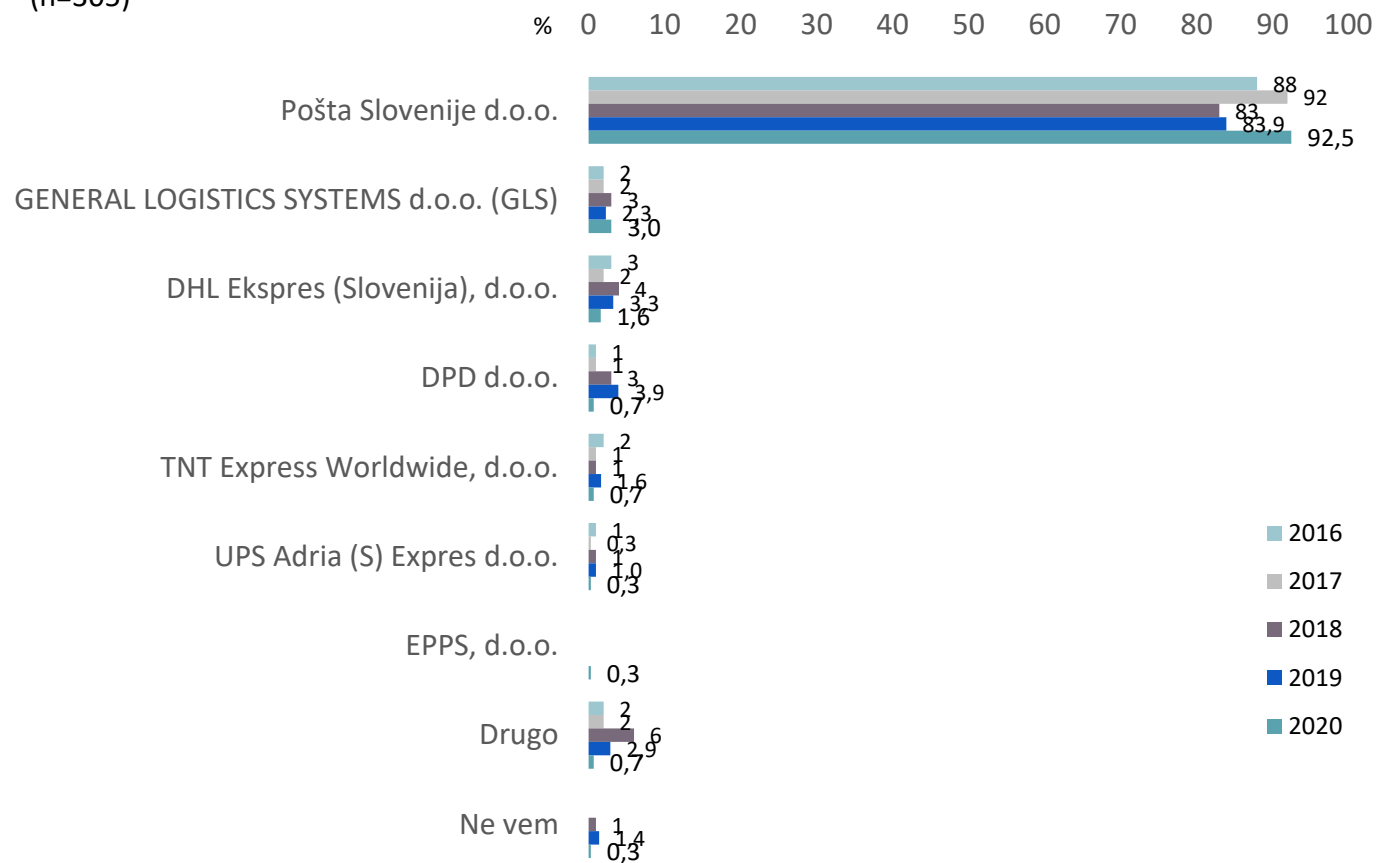


## Uporaba storitev izvajalcev poštних storitev

---

# Preko katerega izvajalca ste v zadnjem letu opravili največ prenosov?

(n=305)

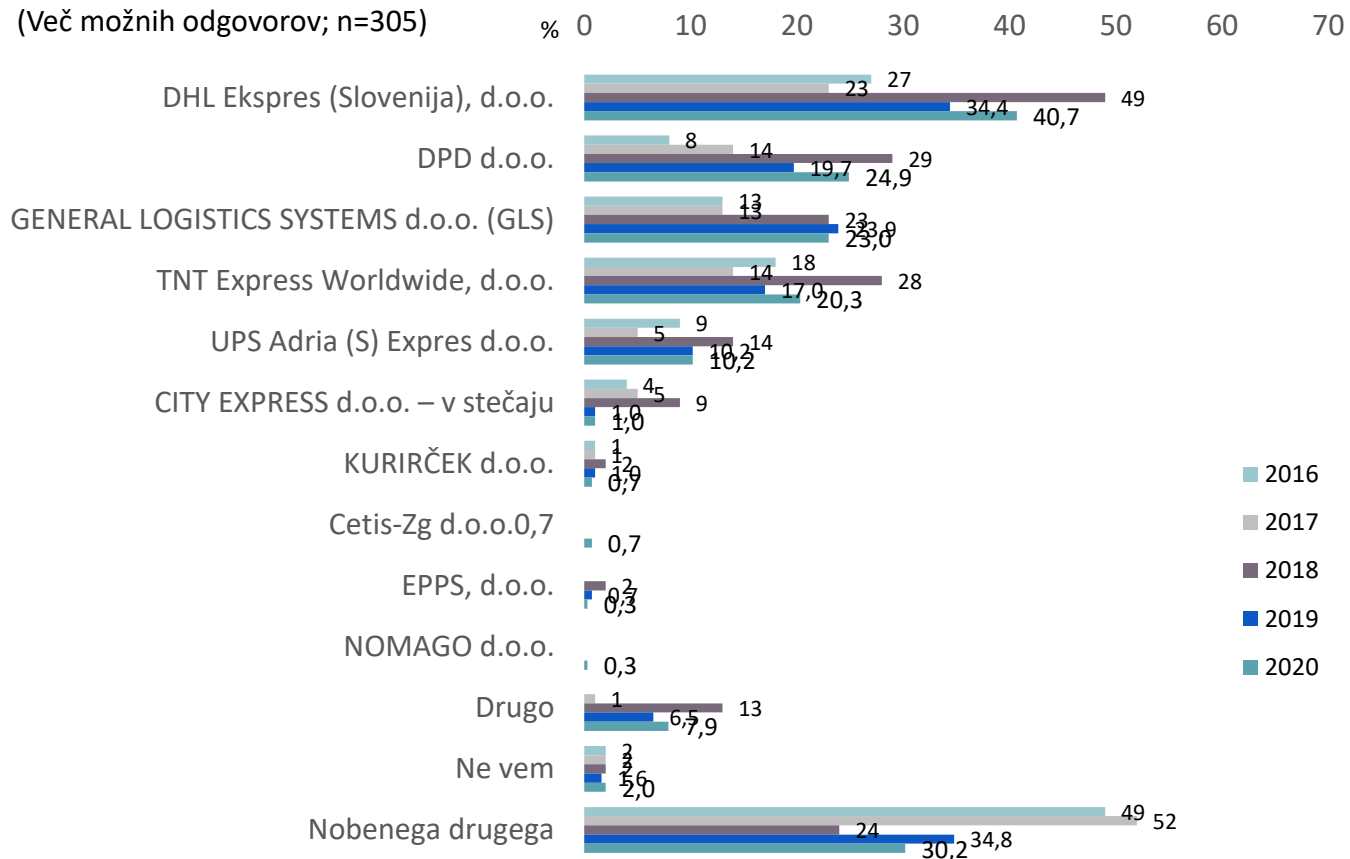


Pod drugo so navedli: Global express, Gold express

Glavni izvajalec, preko katerega večina podjetij opravi največ prenosov, je Pošta Slovenije (92,5 %).



# Katere izvajalce poštnih storitev ste v vašem podjetju v zadnjem letu še uporabljali poleg Pošte Slovenije?

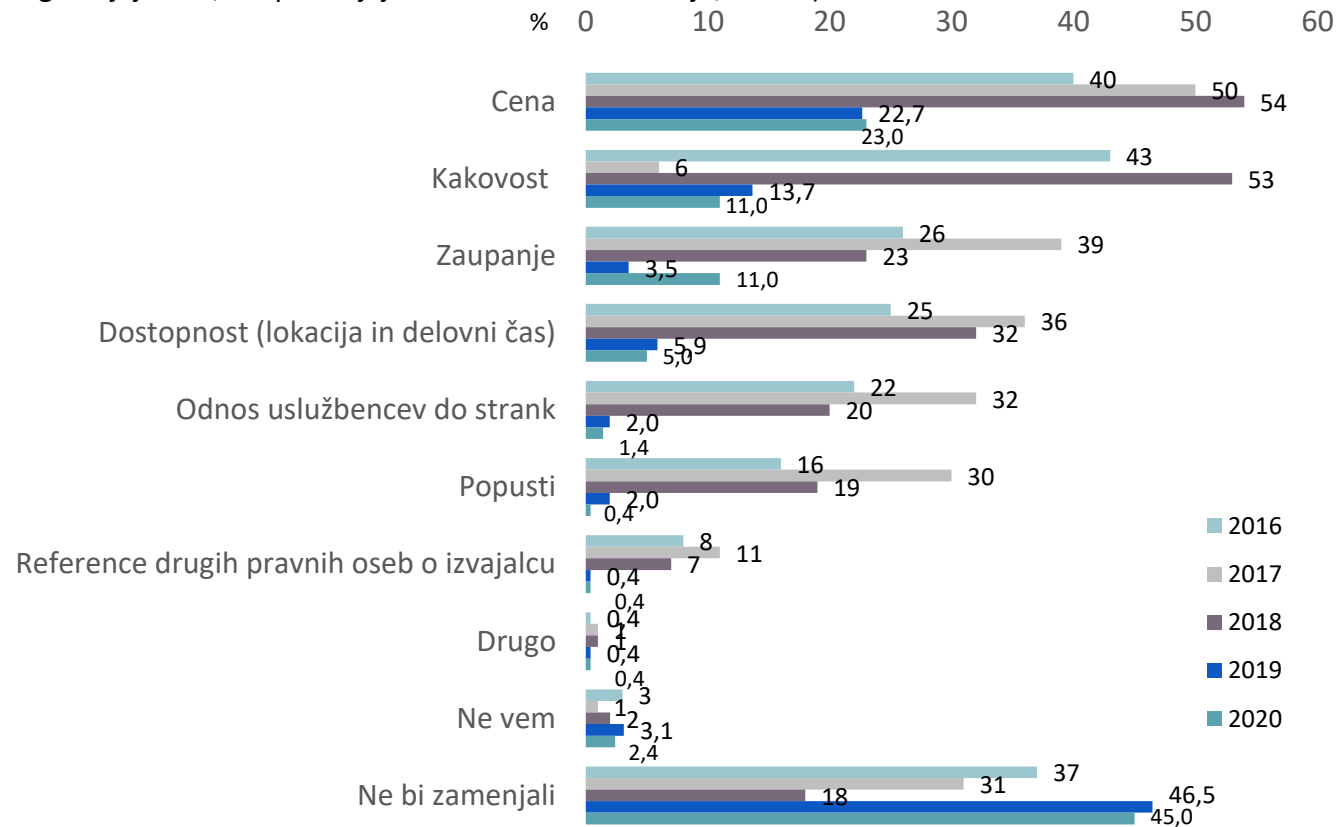


Štiri desetine vprašanih (40,7 %) so poleg storitev Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabile tudi storitve DHL, četrtna DPD (24,9 %), slaba četrtna GLS (23,0 %) in petina TNT (20,3 %). Slaba tretjina (30,2 %) ni uporabila nobenega drugega izvajalca poštnih storitev.

Pod drugo so navedli: GLOBAL EXPRESS (6x); GOLD EXPRESS (5x); SŽ EXPRESS (3x); EUROSENDER (2x); TINE EXPRESS (2x); CARGO PARTNER, KUHNE NAGEN; GEBRUDER WEISS; INTEREUROPA; INTIME; SCHENKER; ŠOFERČEK, DUBROVKO DJUREJEVIĆ S.P.; WENETI.

# Kateri izmed navedenih dejavnikov bi po vašem mnenju lahko vplival na vaše podjetje, da bi zamenjali izvajalca poštних storitev, torej Pošto Slovenije?

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=282)



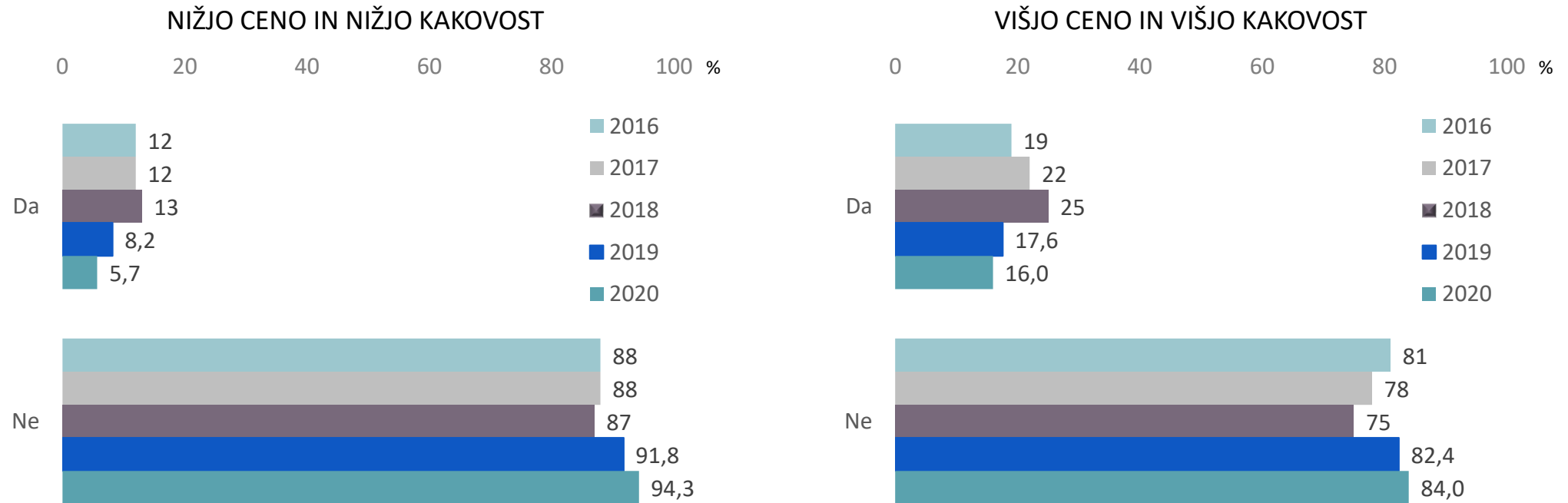
Glavni dejavnik, ki bi lahko vplival na zamenjavo izvajalca poštних storitev je cena, kar je navedla slaba četrtnina anketiranih (23,0 %), sledita kakovost in zaupanje – oba dejavnika z dobro desetino navedb.

V zadnjih dveh raziskavah se je povečal delež tistih, ki Pošte Slovenije, kot izvajalca poštних storitev, ne bi zamenjali, delež teh je slaba polovica.

Pod drugo je en anketiranec navedel: hitrost in sledljivost pošiljke

# Ali bi bili pripravljeni zamenjati ponudnika poštne storitev v primeru, da bi ponudil:

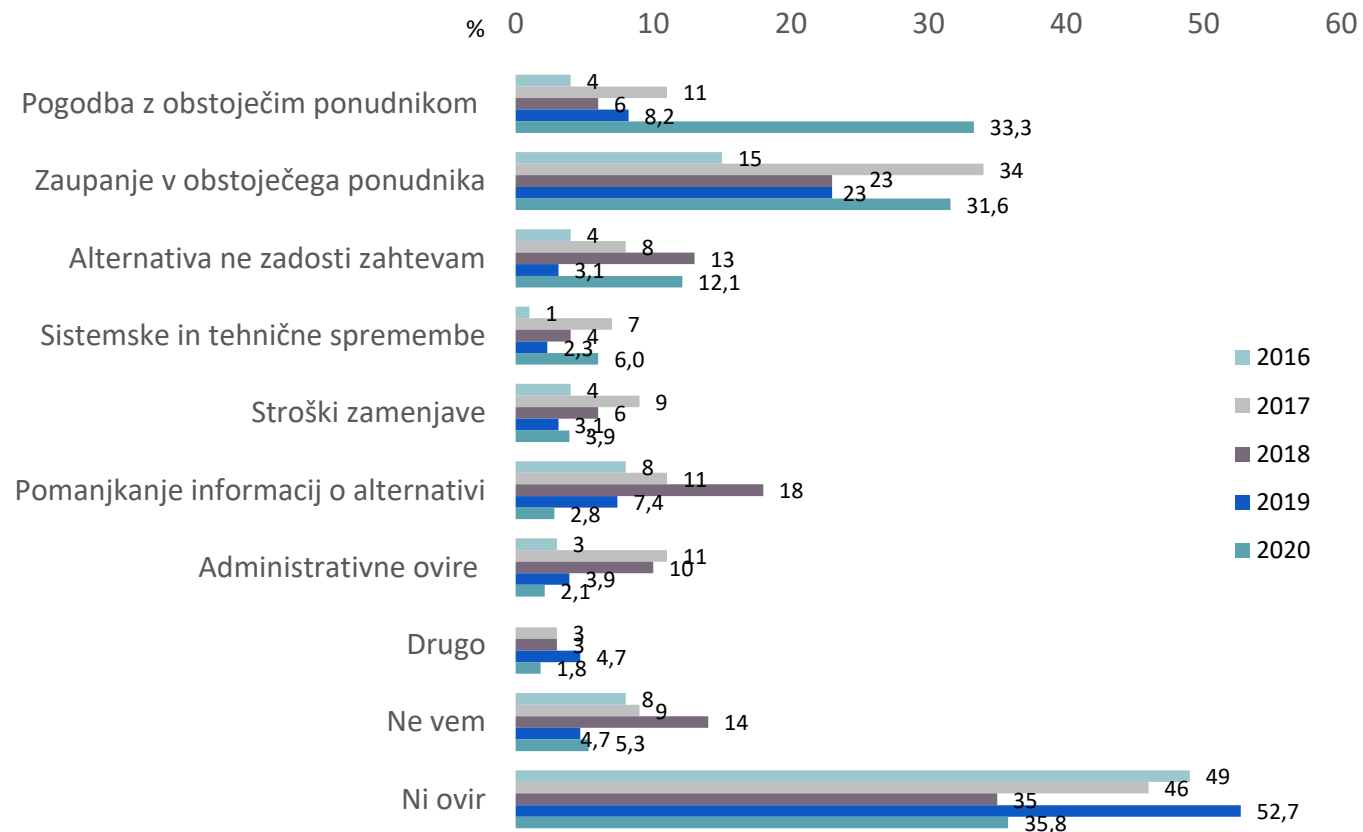
(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=282)



Za menjavo ponudnika poštne storitev bi se jih več odločilo v primeru višje cene za višjo kakovost (16,0 %), kot nižje cene za nižjo kakovost (5,7 %). Velika večina podjetij pa se za menjavo ne bi odločila, delež teh se v času rahlo povečuje.

# Kje vidite ovire za zamenjavo obstoječega ponudnika poštних storitev, torej Pošte Slovenije?

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije, več možnih odgovorov; n=282)



Dobra tretjina vprašanih (35,8 %) meni, da ni ovir za zamenjavo ponudnika poštних storitev, najvišji delež pa meni, da ponudnika ne bi menjali zaradi obstoječe pogodbe (33,3 %) in zaupanja v obstoječega ponudnika (31,6 %). Oba dejavnika je v tokratni raziskavi navedel precej višji delež anketiranih, kot v preteklih raziskavah, smo pa za pogodbo z obstoječim ponudnikom prvič zabeležili višji delež odgovorov, kot za zaupanje v obstoječega ponudnika.

Pod drugo so navedli: ne ponuja enakih storitev, ne zaupam drugim, ni enakovrednega ponudnika, obratovalni čas (2x)

# Zakaj vaš glavni izvajalec poštних storitev ni Pošta Slovenije?

## Dobesedne navedbe.

(Odgovarjajo tisti, ki ne uporabljajo storitev Pošte Slovenije, več možnih odgovorov; n=23)

Navedba	Število navedb
Cena	14
Hitra dostava	5
Zanesljivost	4
Prilagodljivost	4
Zaupanje	2
Imamo pogodbo in smo zadovoljni	1
Ker so zelo odzivni, z njimi dobro sodelujemo	1
Mednarodno zanesljivi	1
Priročni	1
Veliko sodelovanja s tujino	1



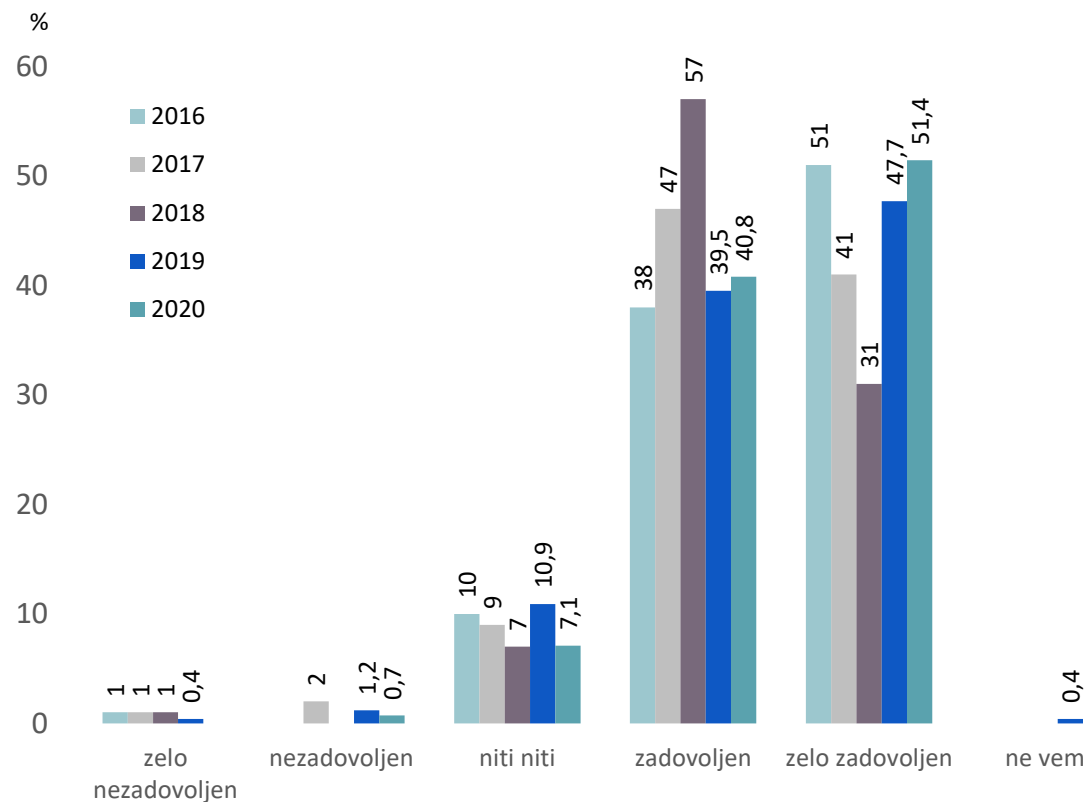
## Zadovoljstvo s poštnimi storitvami

---

# Kako ste zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije?

1/2

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=282)



Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije je 92,2 %, povprečna ocena pa 4,43, pri čemer so v povprečju najbolj zadovoljni v srednje velikih podjetjih. V zadnjih dveh raziskavah se je na račun zadovoljnih (ocena 4), povečal delež tistih, ki so s storitvami Pošte Slovenije zelo zadovoljni (ocena 5).

V letošnji raziskavi smo zabeležili dva anketiranca, ki sta nezadovoljna s storitvami Pošte Slovenije, oba sta kot razlog nezadovoljstva navedla prekratek delovni čas pošte.

# Kako ste zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije?

2/2

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=256)

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Povprečna ocena zadovoljstva</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,33</b>	<b>4,43</b>
Mala podjetja	4,3	4,2	4,0	4,27	4,43
Srednja podjetja	4,5	4,4	4,3	4,43	4,47
Velika podjetja	4,4	4,4	4,3	4,47	4,34



# Kako ste zadovoljni s storitvami izvajalca poštnih storitev, preko katerega ste v zadnjem letu opravili največ prenosov?

(n=305)

Podatek za 2020.

Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

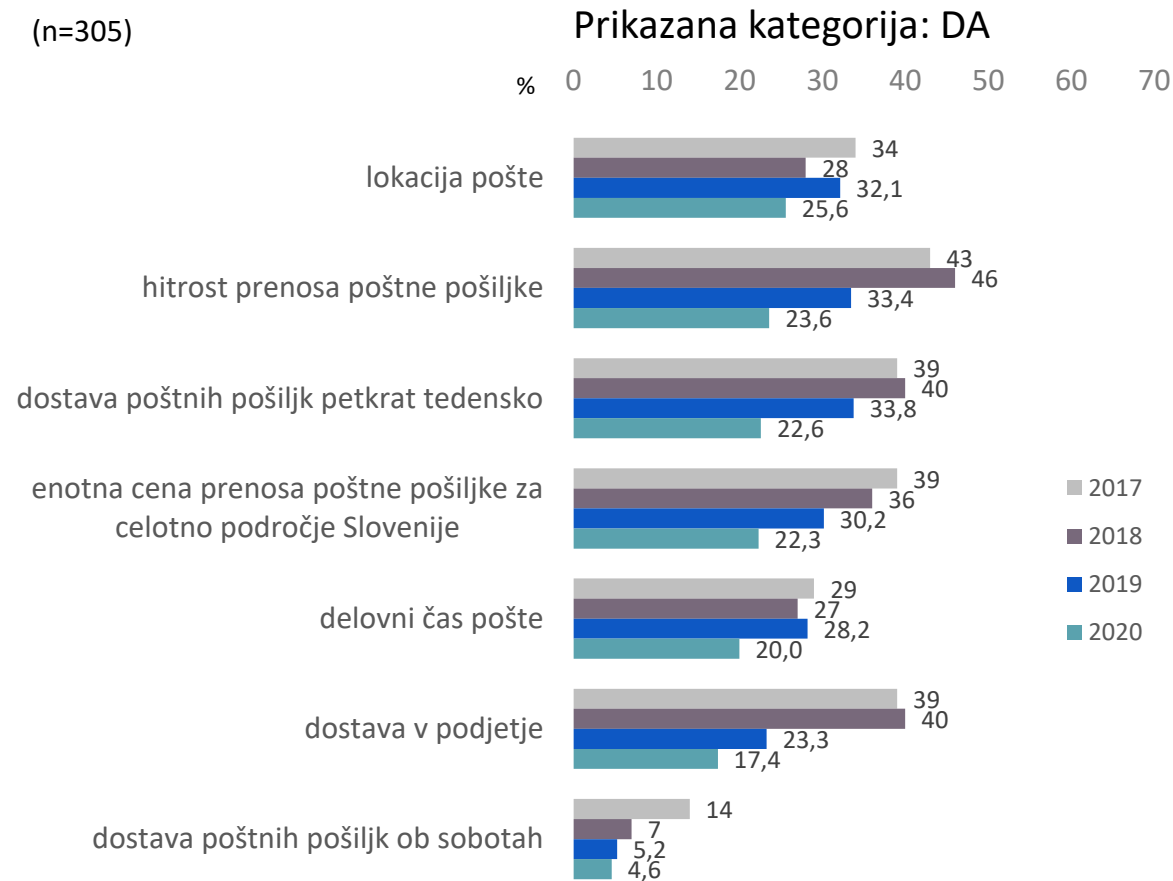
	št. ocen	Povprečje
DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o.	5	4,80
DPD d.o.o.	2	5,00
EPPS, d.o.o.	1	5,00
GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o. (GLS)	9	4,22
TNT Express Worldwide, d.o.o.	2	4,50
UPS Adria (S) Expres d.o.o.	1	4,00
Pošta Slovenije d.o.o.	282	4,43



Ohranitev poštnih storitev

---

# Ali bi bili pripravljeni plačati višjo ceno poštних storitev, da se ohrani:



Največ anketirancev je pripravljenih plačati več, da se ohrani lokacija pošte, s približno enakimi deleži sledijo hitrost prenosa, dostava poštних pošiljk petkrat tedensko in enotna cena za celotno področje Slovenije.

V povprečju se deleži tistih, ki bi bili pripravljeni plačati višjo ceno, v času zmanjšujejo.

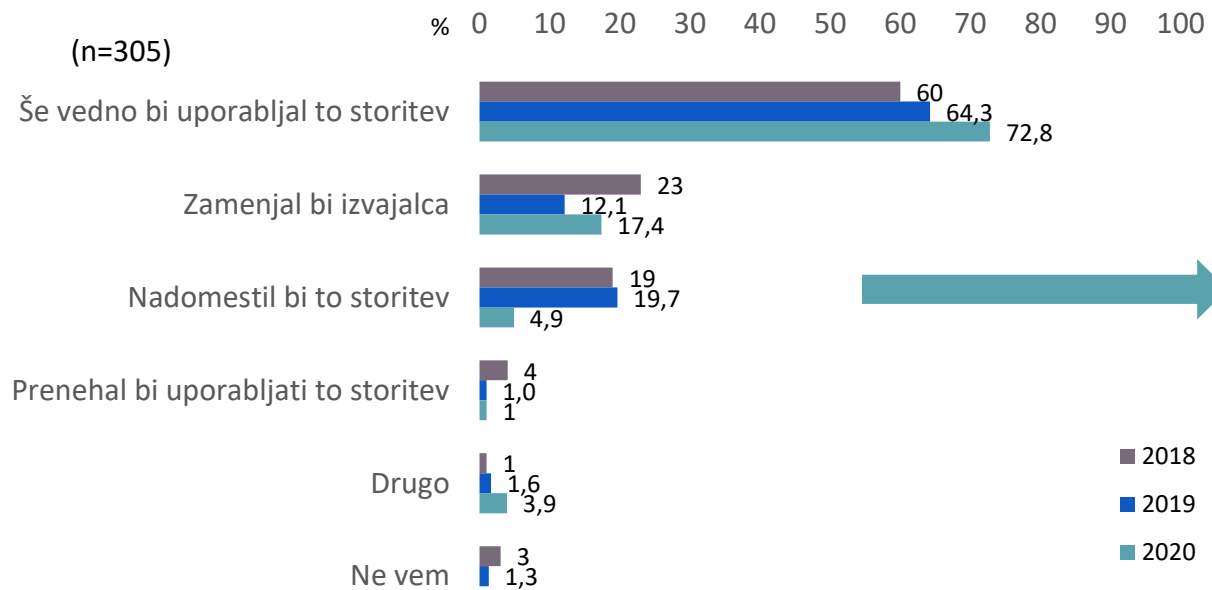
# Koliko odstotkov višjo ceno ste pripravljeni plačati, da se ohrani:

(Odgovarjajo tisti, ki bi bili pripravljeni plačati višjo ceno.)

*Navedene so povprečne vrednosti.*

	2017	2018	2019	2020
lokacija pošte (n=78)	7,8 %	6,8 %	4,6 %	5,5 %
hitrost prenosa poštne pošiljke (n=72)	6,2 %	7,0 %	4,1 %	4,7 %
dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko (n=69)	5,8 %	6,8 %	4,2 %	4,7 %
enotna cena prenosa poštne pošiljke za celotno področje Slovenije (n=68)	6,0 %	6,4 %	4,2 %	5,3 %
delovni čas pošte (n=61)	7,3 %	7,3 %	4,7 %	5,4 %
dostava v podjetje (n=53)	6,4 %	6,1 %	4,6 %	4,6 %
dostava poštnih pošiljk ob sobotah (n=14)	7,1 %	7,2 %	6,1 %	6,1 %

# Kaj bi naredili, če bi se povišala cena pisma za 5 do 10 %?



S katero storitvijo bi nadomestili pismo? (n=15; podatek 2020)	
Z elektronsko komunikacijo	100,0 %

*Pod drugo so navedli:* več po elektronski pošti (3x), bi se pogajali (2x), nimamo nobene druge možnosti (2x), raziskali bi druge ponudnike, stvar direktorjev, dogovor s strankami preko e-pošte, minimalno uporabljamo pošto, razmislili bi o zamenjavi.

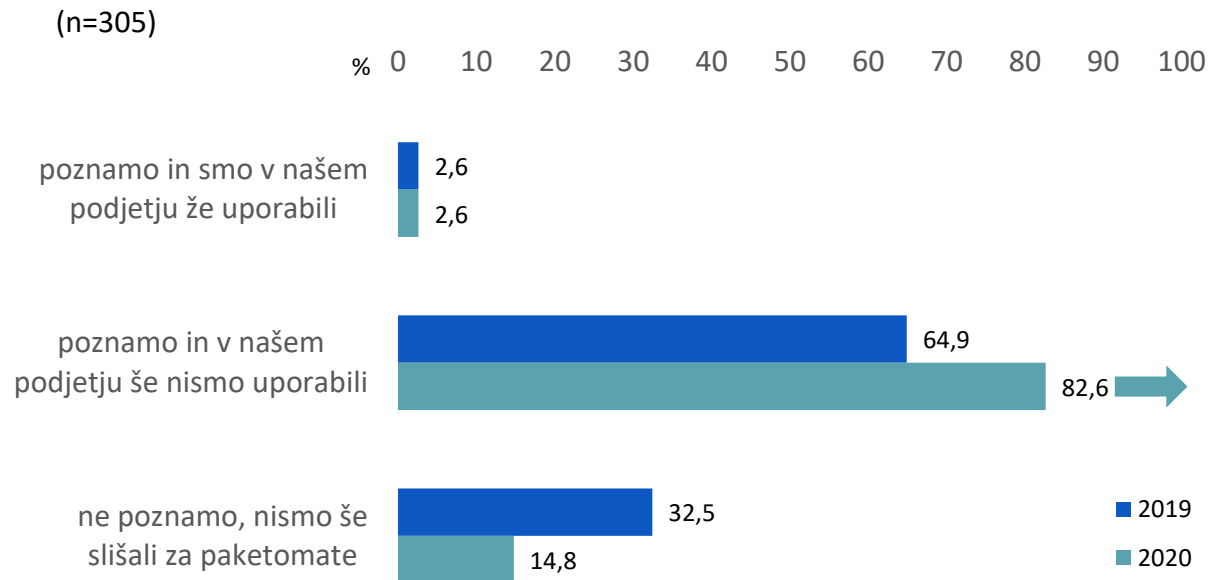
V primeru, da bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %, bi 4,9 % anketirancev to storitev nadomestilo z elektronsko komunikacijo, kar je precej nižji delež kot v predhodni raziskavi. Povečuje pa delež tistih, ki bi še vedno uporabljali to storitev, v tokratni raziskavi je takšnih skoraj tri četrtine (72,8 %), šestina pa bi zamenjala izvajalca (17,4 %).



# Poznavanje in uporaba paketomатов in paketnih trgovin

---

# Ali poznate paketomate, samopostrežne avtomate, kjer lahko sami prevzamete ali oddajate svoje pošiljke?



Paketomate pozna velika večina anketirancev, uporabnikov pa je 2,6 %. Dobra desetina za paketomate še ni slišala (14,8 %), kar je opazno nižji delež kot v predhodni raziskavi.

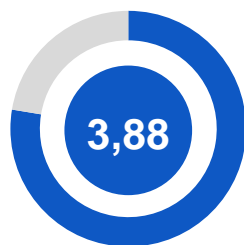
Zakaj še nikoli niste uporabili paketomata? (n=253; podatek 2020)	
nimamo posebnega razloga oziroma ne vem	78,3 %
ni potrebe	17,0 %
lokacija je neprimerna	3,2 %
domnevamo, da je preveč zapleteno	1,2 %
smo poskusili uporabiti, a je preveč zapleteno	0,4 %

# V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketomata? Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje?

(Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate (n=8))

Zadovoljstvo (podatek 2020)	
1 - zelo nezadovoljen	-
2 - nezadovoljen	-
3 - niti niti	-
4 - zadovoljen	6 x
5 - zelo zadovoljen	2 x

Uporaba v prihodnje (podatek 2020)	
bomo še uporabili	6 x
ne bomo več uporabili	1 x
ne vem	1 x



Povprečna ocena 2019



Povprečna ocena 2020

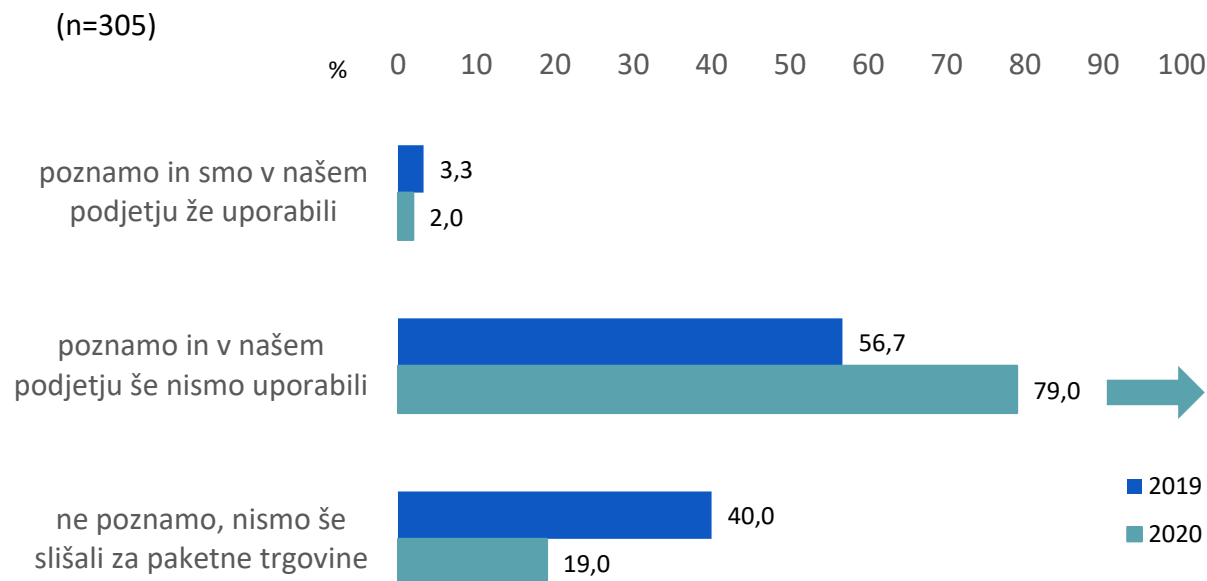
Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

## Opis uporabniške izkušnje (kratak opis uporabe, vsečni in moteči elementi; podatek 2020):

- Časovno nisi omejen (3 x)
- Ne predstavlja mi velike prednosti
- Ni čakanja v vrsti
- Nismo dobili informacije o stanju pošiljke
- Storitev lahko uporabiš tudi, če pošta ne dela
- Vse je bilo OK



# Ali poznate paketne trgovine na primer na bencinskem servisu ali v trafiki, kjer lahko prevzamete ali oddajate svoje pošiljke?



Paketne trgovine pozna osem desetlin anketirancev, uporabnikov pa je 2,0 %. Za paketne trgovine še ni slišalo 19 % vprašanih, kar je precej nižji delež kot v predhodni raziskavi.

Zakaj še nikoli niste uporabili paketne trgovine? (n=241; podatek 2020)	
nimamo posebnega razloga oziroma ne vem	80,6 %
ni potrebe	14,5 %
lokacija je neprimerna	3,3 %
cena je previsoka	0,8 %
smo poskusili uporabiti, a je preveč zapleteno	0,4 %
domnevamo, da je preveč zapleteno	0,4 %

# V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketne trgovine? Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje?

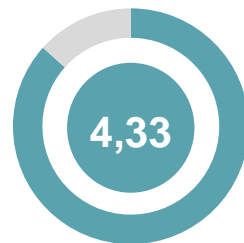
(Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate (n=6))

Zadovoljstvo (podatek 2020)	
1 - zelo nezadovoljen	-
2 - nezadovoljen	-
3 - niti niti	1 x
4 - zadovoljen	2 x
5 - zelo zadovoljen	3 x

Uporaba v prihodnje (podatek 2020)	
bomo še uporabili	6 x
ne bomo več uporabili	-
ne vem	-



Povprečna ocena 2019

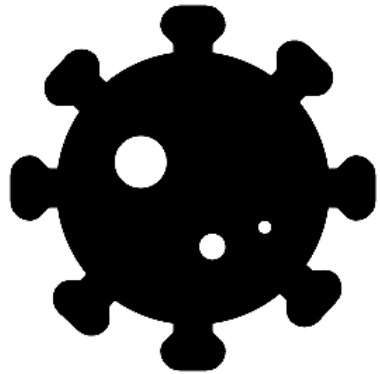


Povprečna ocena 2020

Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

**Opis uporabniške izkušnje** (kratek opis uporabe, vsečni in moteči elementi; podatek 2020):

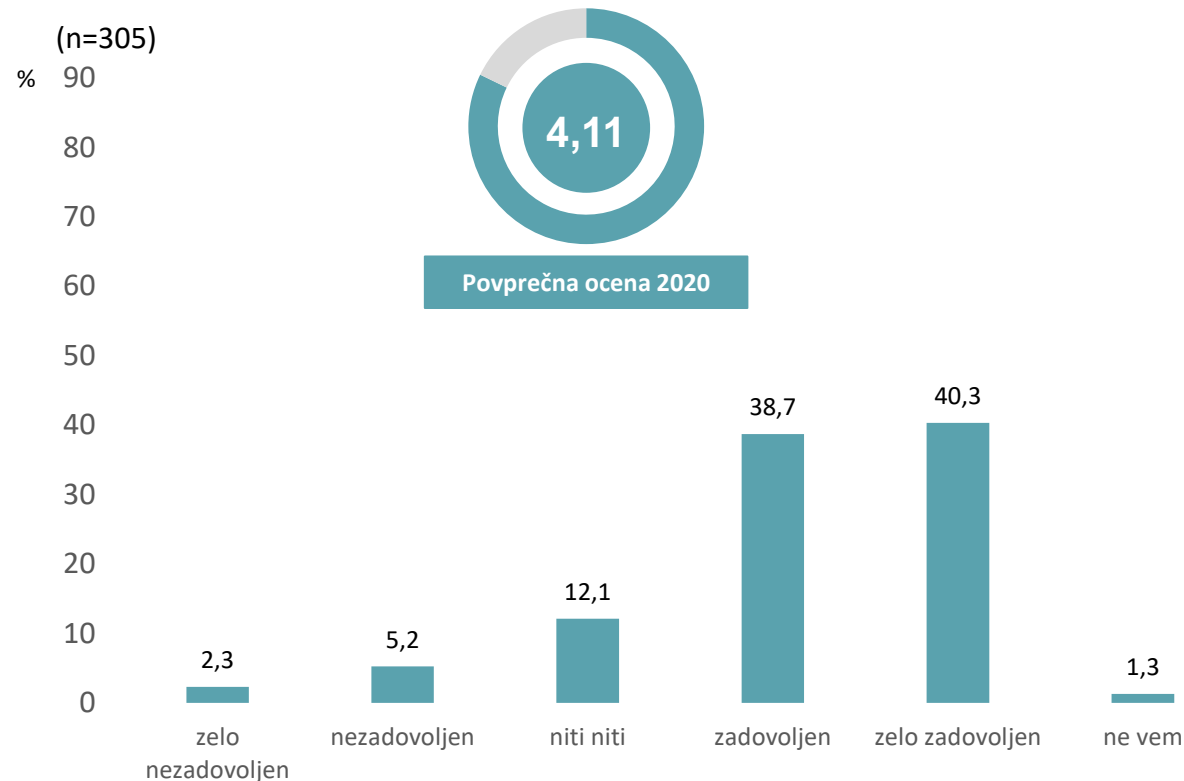
- Vse je bilo v redu (3 x)
- Brezkontaktni sistem
- Fleksibilnost
- Super v primeru, da smo odsotni



# Poštne storitve v času epidemije koronavirusa

---

# Kako bi ocenili svoje zadovoljstvo s prilagoditvami pošt in izvajanjem poštних storitev v posebnih razmerah v času trajanja epidemije?



Opreделите svoje nezadovoljstvo, kaj vas je motilo? (n=23; podatek 2020)	
prilagojen (skrajšan) delovni čas pošt	15 x
zaprta pošta	9 x
omejen dostop	7 x
dostava pošiljk manj kot 5x v tednu	5 x
vročanje priporočenih pošiljk v nabiralnik brez podpisa	4 x
drugo	4 x

*Pod drugo so navedli: čakanje zunaj, gneča, nezanesljiva dostava, obnašanje vodje na pošti na Dunajski 198 (vpitje na stranke)*

Več kot tri četrtine anketirancev (79,0 %) je zelo zadovoljnih ali zadovoljnih s prilagoditvami pošt in izvajanjem poštних storitev v času trajanja epidemije, delež nezadovoljnih je nizek (7,5 %)..

# Ali ste v času epidemije zaznali kakšno dobro prakso, ki bi jo želeli ohraniti tudi po koncu epidemije? - **dobesedne navedbe**

(n=305)

Navedba	Število navedb
nobene, ne vem	277
manj osebnega stika	8
ni bilo potrebno podpisovati	5
dostava pošte v poslovne prostore	2
reklame samo 1 x tedensko	1
da so pošte ob sobotah zaprte	1
držali so se dogovora	1
e-pošta	1
elektronska obvestila o dostavi pošiljke	1
poklicali glede dostave	1
posamezno vstopanje v pošto, oz .varnostna razdalja	1
pošta je v času korone delala do 12. ure, sedaj pa se je razvleklo do večera	1
previdnost	1
razkužila	1
več poslovanja na daljavo	1
večja disciplina	1
vse je bilo bolj enostavno	1



---

**Ninamedia d.o.o.**

Parmova 41  
1000 Ljubljana

e-naslov: [info@ninamedia.si](mailto:info@ninamedia.si)

telefon: +386 1 23 62 120

---