

Raziskava o zadovoljstvu / potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami - splošna javnost

Oktober 2020

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

- **Indeks zadovoljstva** z univerzalno poštno storitvijo znaša **72,7** na lestvici od 1 do 100.
- **Dve tretjini anketiranih (69,7 %)** je na **splošno zadovoljnih s poštними storitvami**, kot glavni razlog nezadovoljstva s poštными storitvami pa navajajo počasnost uslužbencev ter njihov odnos (tako meni 29,1 % tistih, ki so nezadovoljni s poštными storitvami).
- **Najpomembnejši dejavnik kakovosti** poštne storitve je, po mnenju dobre tretjine vprašanih (**39,8 %**), **delovni čas pošte**.
- **Dve tretjini anketiranih je zadovoljnih z delovnim časom pošt**, ki jih obiskujejo, podoben delež pa je **zadovoljnih s hitrostjo opravljanja storitev** na poštah. Tri četrtine vprašanih je zadovoljnih z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma, dve tretjini anketiranih pa je zadovoljnih z oddaljenostjo poštnega nabiralnika od njihovega doma.
- **Pošto večkrat tedensko obiše 4,3 % anketirancev**, najmanj enkrat mesečno pa 66,1 % vprašanih. Pošto redkeje obiše 33,9 % anketiranih. Dobra polovica anketiranih (**58,4 %**) **obiskuje vedno isto pošto**. Sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke je storitev, ki jo največ anketiranih (60,7 %) običajno opravi ob obisku pošte.
- **Tretjina vprašanih (36,9%)** bi bila pripravljena **plačati višjo ceno** poštних storitev, da se **ohrani dostava na dom**. Najvišji delež (85,4%) anketiranih pa ne bi bil pripravljen plačati višje cene za ohranitev dostave poštних pošiljk ob sobotah.
- V primeru, da bi se **cena pisma povišala za 5% do 10%**, bi slaba polovica (**45,7 %**) anketirancev **nadomestilo to storitev** z drugo (predvsem z elektronsko komunikacijo).

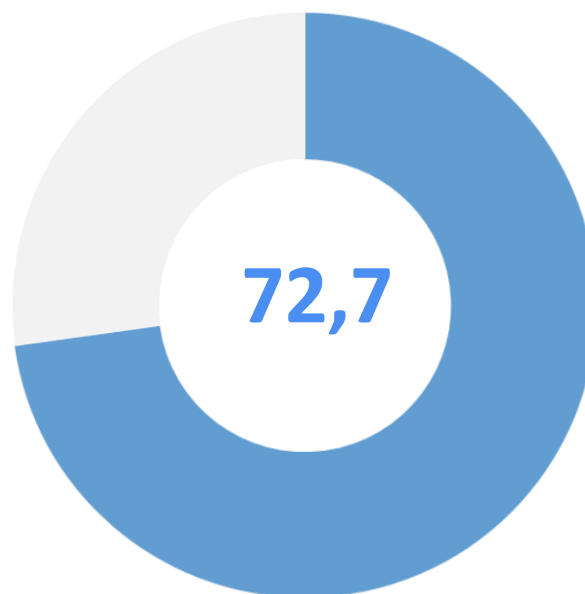
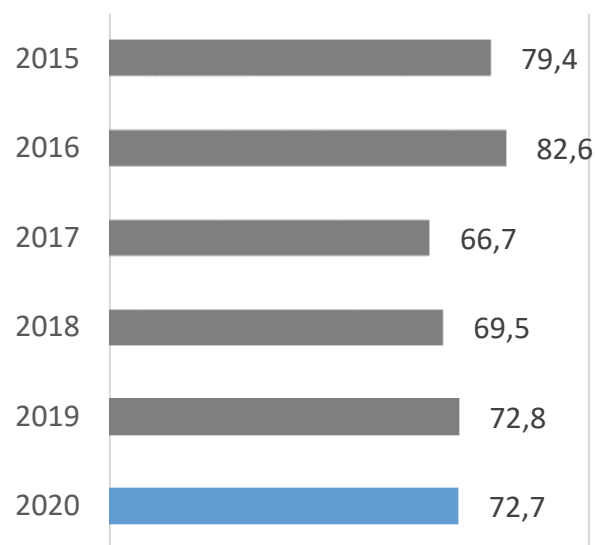
- **Pritožbo** (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo **vložila četrtnina anketiranih (24,0 %)**, najpogostejši razlog za pritožbo pa je to, da **poštar pusti pošiljko v nabiralniku, ne da bi pozvonil (30,4 %)**.
- Anketiranci v povprečju **oddajo 5 pisem mesečno**, osebno oziroma na svoje ime pa v povprečju **prejmejo 8 pisem mesečno**. V povprečju oddajo 4 pakete (do 2kg teže) letno oziroma oddajo 1 paket (2-10 kg teže) letno, prejmejo pa 11 paketov letno.
- Večina vprašanih (**83,7 %**) zaradi elektronske pošte **manj uporablja klasične poštne storitve**. Povprečno razmerje med klasičnimi in elektronskimi pošilkami znaša 27 % proti 73%, v korist elektronske pošte.
- Slaba desetina anketiranih (**7,7 %**) je **spontano in pravilno navedla ceno prenosa standardnega pisma**. Polovica anketiranih (47,9 %) je s ceno prenosa standardnega pisma zadovoljnih, sedmina anketirancev (15,6 %) pa je s ceno nezadovoljnih, 28,6 % vprašanih pa ni ne zadovoljnih ne nezadovoljnih s ceno prenosa standardnega pisma.
- **Dobra polovica anketiranih (54,4 %)** v zadnjem letu **ni uporabila** storitev kakšnega **drugega izvajalca** poštних storitev z izjemo Pošte Slovenije. Najpogostejši **razlog uporabe** storitev drugih izvajalcev poštних storitev je **hitrost prenosa (23,8 %)** in **nujnost (19,4 %)**.
- **Večina vprašanih (82,9 %)** sicer pozna paketomate a jih še ni uporabila, **dve tretjini anketiranih (69,3 %)** pa poznata paketne trgovine a jih tudi še nista uporabili. **Tri četrtnine tistih anketirancev (71,3 %)**, ki so uporabili **paketomat**, je z uporabo **le tega zadovoljnih**, prav tako pa je z uporabo paketnih trgovin zadovoljna **večina tistih anketiranih (78,0 %)**, ki so koristili paketne trgovine.

- Večina anketirancev (**84,6 %**) sicer meni, da bi bila **potrebna dostava poštnih pošilk vseh 5 delovnih dni** v tednu, toda zgolj **38,0 %** anketirancev je takšnih, ki dejansko oziroma **osebno potrebujejo dostavo 5 x tedensko**.
- Polovici anketiranih (**53,0 %**) bi zadoščala dostava **3x tedensko** ali vsak drugi delovni dan, **38,0 %** pa potrebuje dostavo **vseh 5 delovnih dni** v tednu.
- Če bi bila dostava trikrat tedensko, bi tri četrtine anketiranih (**78,7 %**) potrebovalo dostavo **vsak teden enako (ponedeljek, sreda, petek)**. Večina vprašanih (**75,3 %**) **ne bi zamenjala nobenega dneva za soboto** (za dostavo poštnih pošilk).

Vsebina

1. Opredelitev raziskave, vzorec in metodologija
2. Obisk pošte
3. Zadovoljstvo s poštnimi storitvami
4. Oddaja in sprejem pošilk
5. Cene in roki prenosa
6. Kakovost in pritožbe
7. Oglasna sporočila in rumena nalepka AKOS
8. Uporaba storitev drugih izvajalcev
9. Ohranitev poštnih storitev
10. Poznavanje in uporaba paketomatov in paketnih trgovin
11. Poštne storitve v času epidemije koronavirusa

Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo



Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo znaša 72,7.

Indeks zadovoljstva je izračunan na podlagi povprečnih ocen zadovoljstva s posameznimi* elementi poštne storitve in predstavlja skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva, pri čemer je vrednost indeksa preoblikovana v lestvico od 1 do 100.

*Pri izračunu indeksa zadovoljstva so bili upoštevane povprečne ocene naslednjih elementov: poštne storitve na splošno, delovni čas pošte, bližina pošte, bližina poštnega nabiralnika, cena za prenos pisma, pogostost dostave poštne pošiljke, ustreznost postopkov reševanja reklamacij, hitrost opravljanja storitev na poštah.



Opredelitev raziskave, vzorec in metodologija

Metodologija

Namen raziskave	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
Metodologija	CATI + CAWI (telefonsko anketiranje in spletni panel)
Izvedba	September 2020
Ciljna skupina	Polnoletni prebivalci Slovenije
Velikost vzorca	n = 700

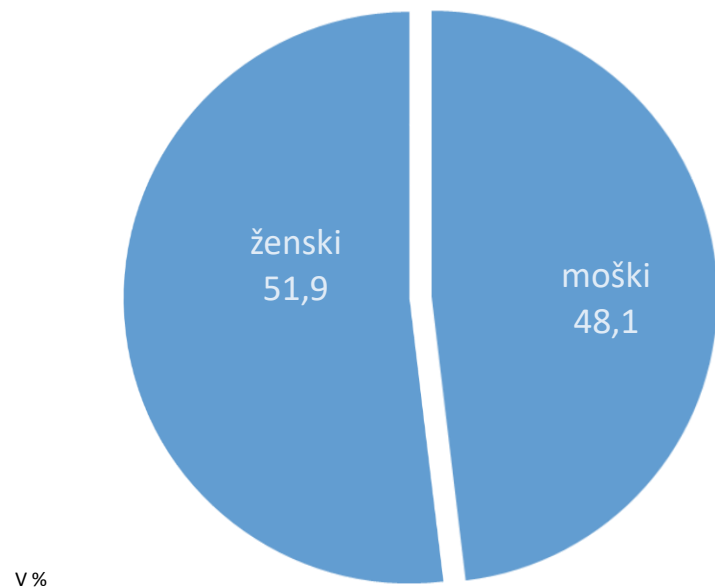
Uporabili smo kombinacijo dveh metod (CATI+CAWI) z namenom zajetja reprezentativnega vzorca prebivalcev Slovenije.

V času anketiranja smo s telefonsko anketo zajeli n=185 (26 %) anketiranih ter s pomočjo spletne ankete n=515 (74 %) anketiranih polnoletnih prebivalcev Slovenije.

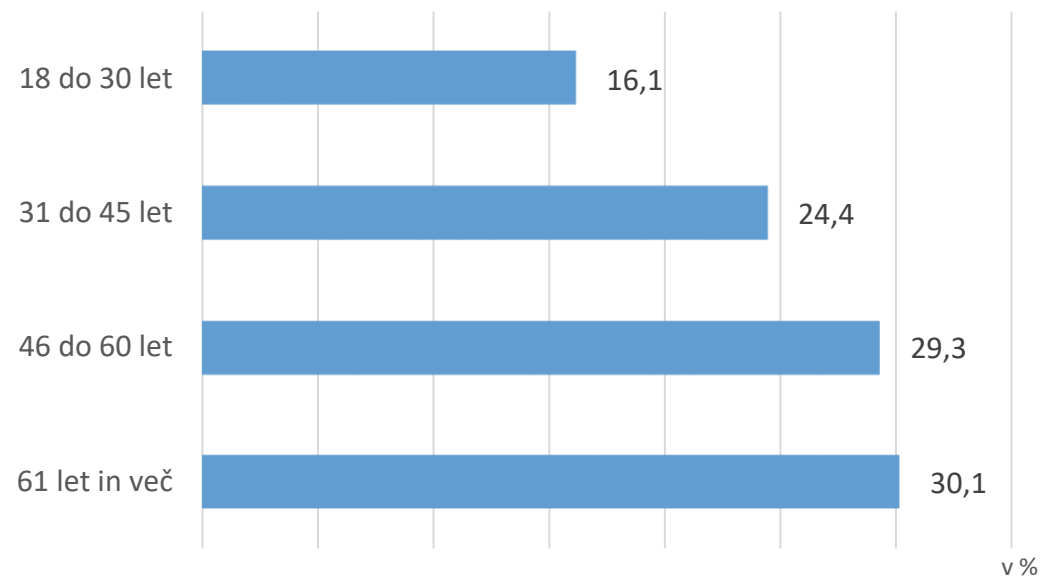
Skupni vzorec anketiranih prebivalcev je utežen in reprezentativen po spolu, starostni strukturi, izobrazbi, tipu kraja in statistični regiji.

Socio-demografski podatki anketiranih

SPOL (n=700)

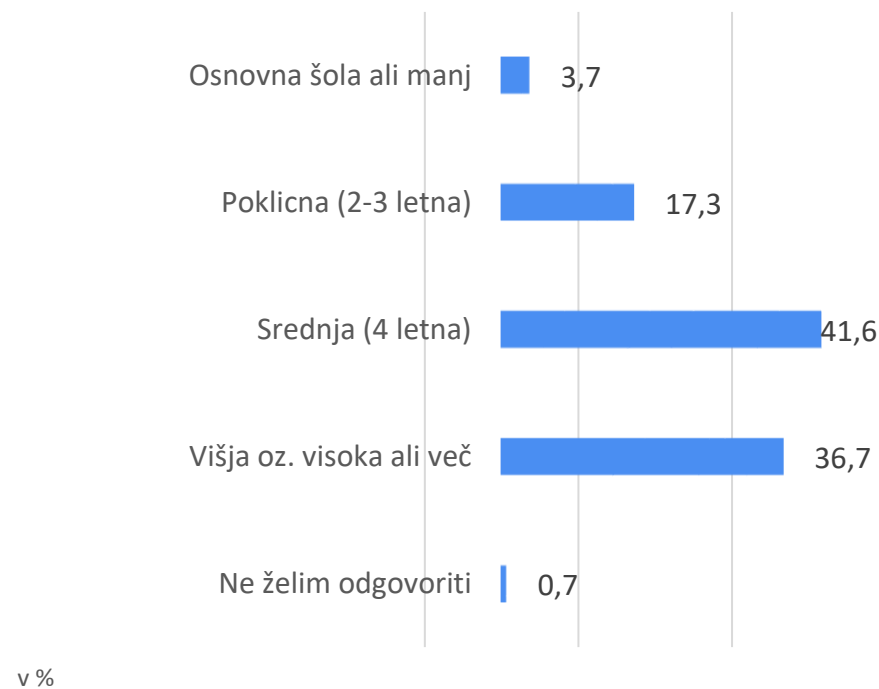


STAROSTNA STRUKTURA (n=700)

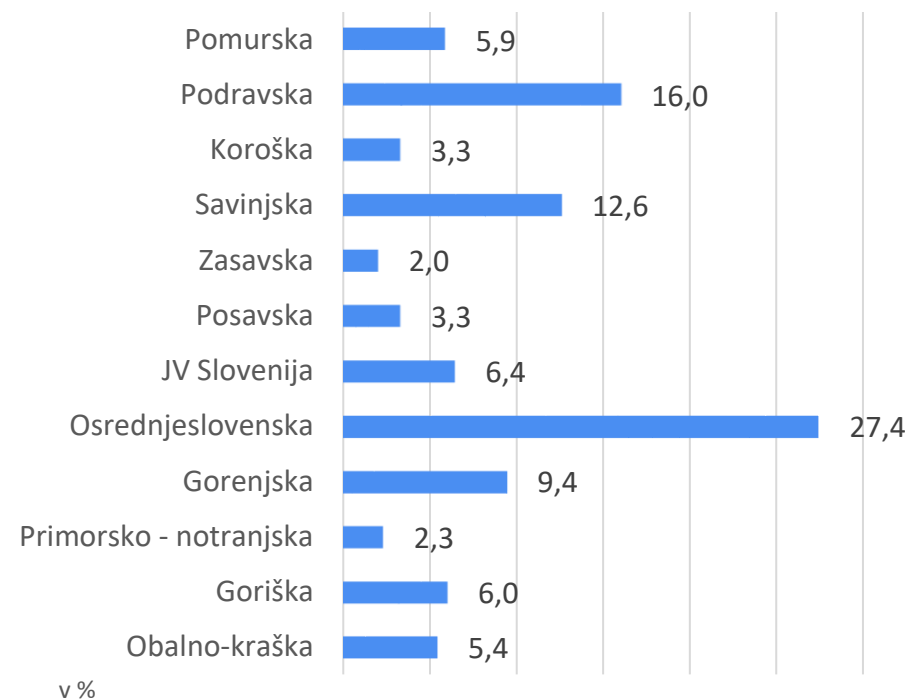


Socio-demografski podatki anketiranih

IZOBRAZBA (n=700)



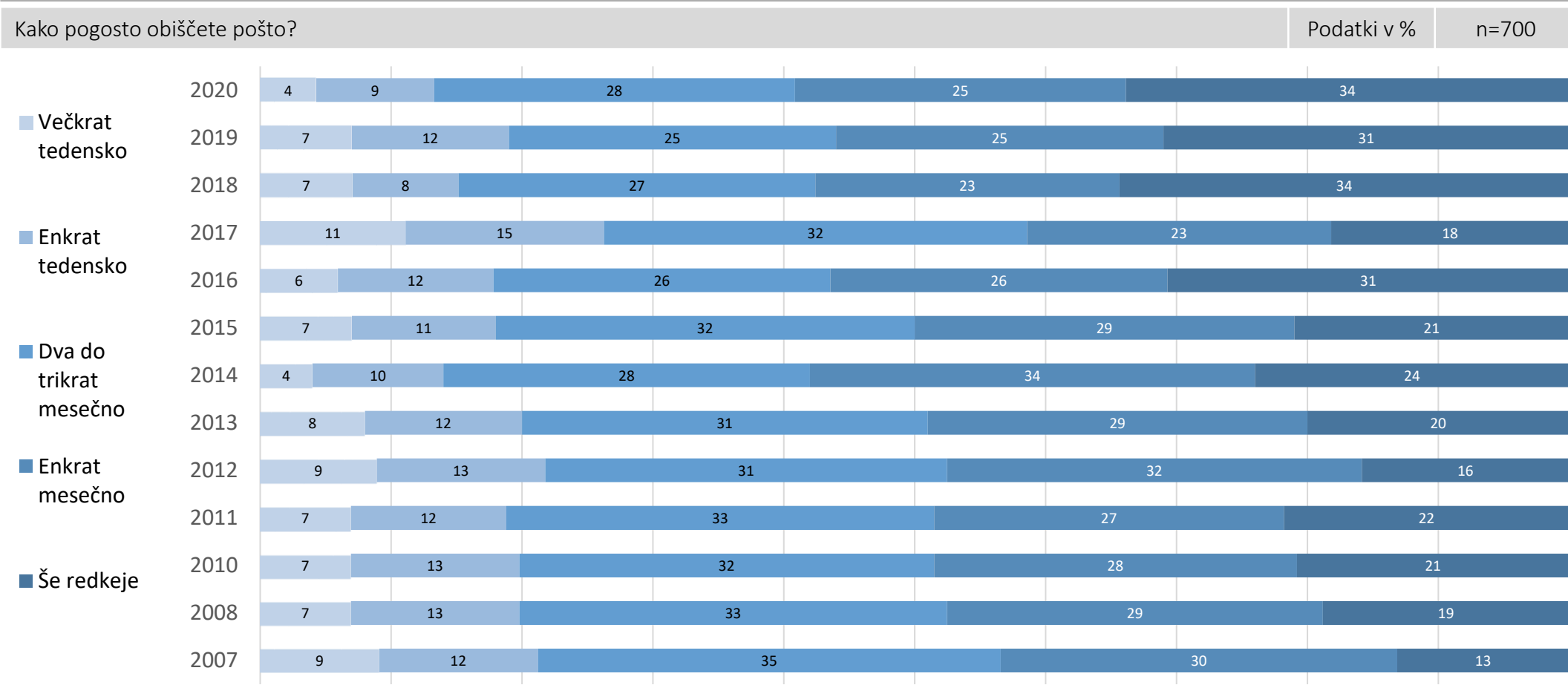
STATISTIČNA REGIJA (n=700)





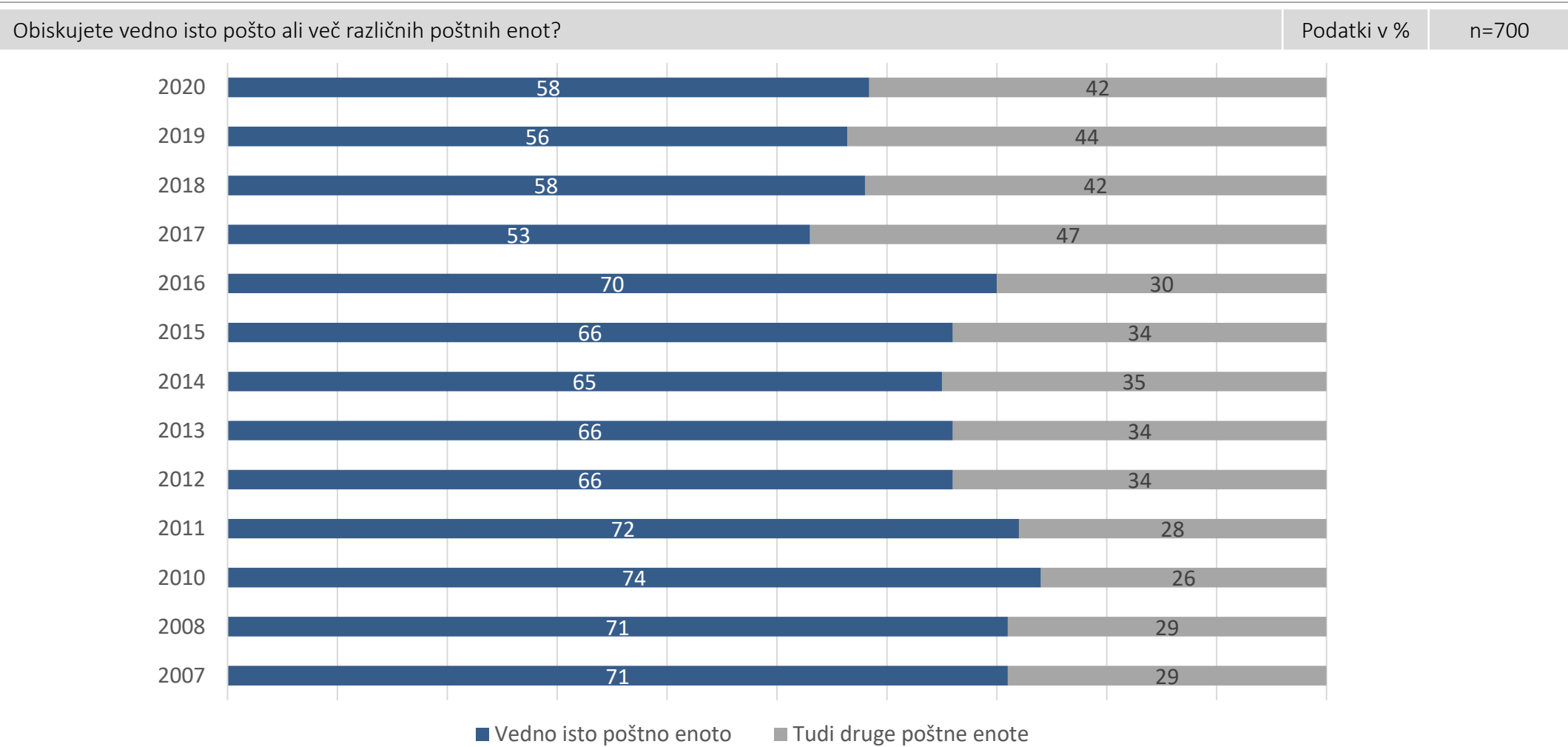
Obisk pošte

Pogostost obiska pošte



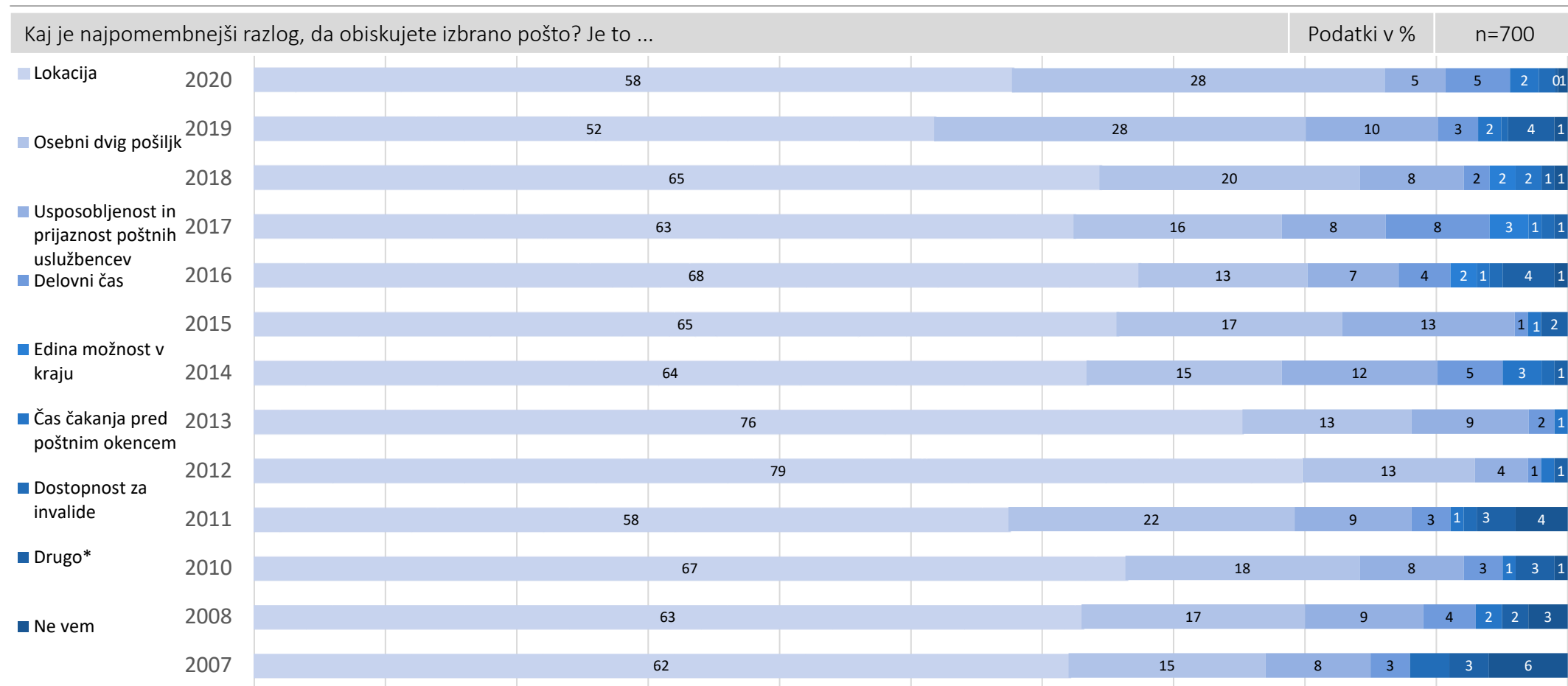
Pošto večkrat tedensko obišče 4,3 % anketirancev, najmanj enkrat mesečno pa 66,1 % vprašanih. Pošto redkeje obišče 33,9 % anketiranih.

Obiskujete vedno isto pošto ali več različnih poštних enot?



Dobra polovica anketiranih (58,4 %) obiskuje vedno isto poštno enoto.

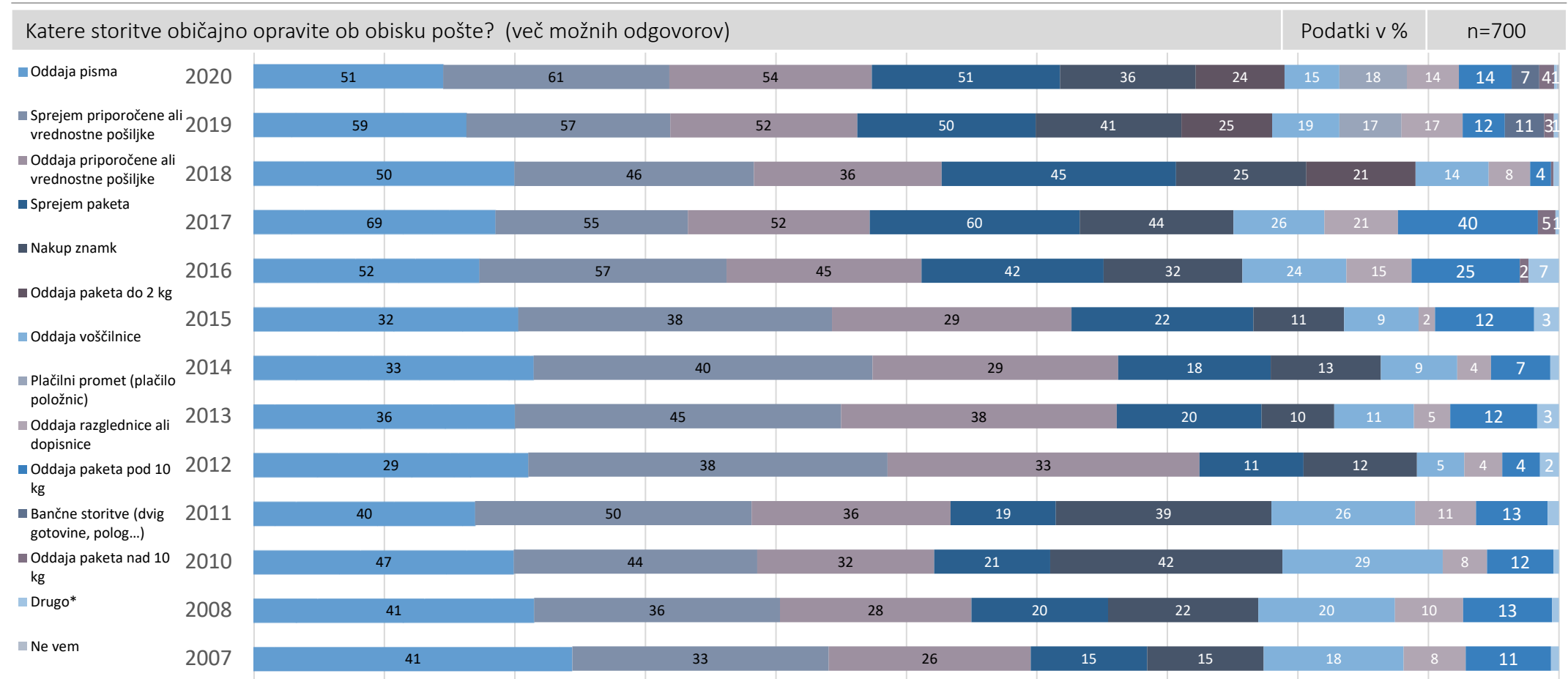
Najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte



* Navedbe pod drugo: ta mi je najljubša (1x)

Lokacija je najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte za dobro polovico anketiranih (57,7 %).

Storitve, ki jih običajno opravite ob obisku pošte



*Navedbe pod drugo: loterija (4x); oddaja tiskovin (1x)

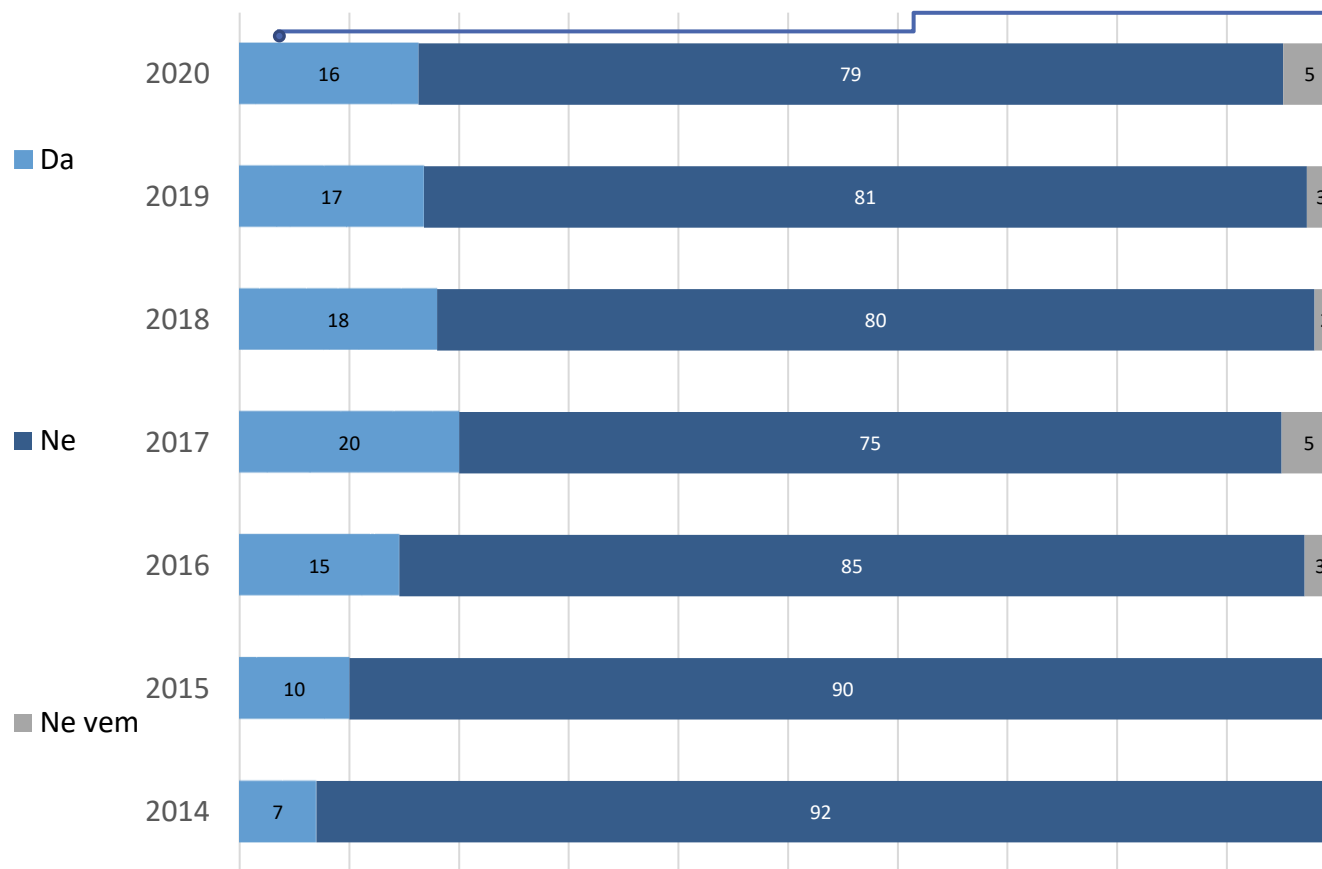
Sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke je storitev, ki jo največ anketiranih (60,7 %) običajno opravi ob obisku pošte.

Zaprtje oziroma prestavitve pošte

Ali je morda v vašem kraju prišlo do tega, da so zaprli pošto oziroma jo prestavili v zasebno trgovino, lokal, trafiko ali bencin. črpalko?

Podatki v %

n=700



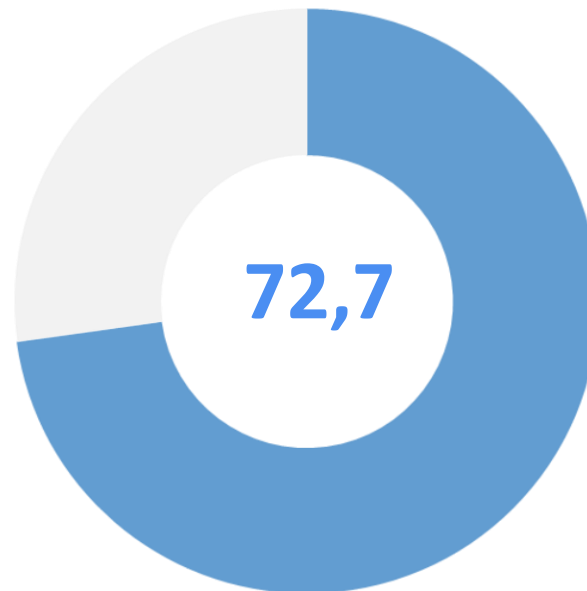
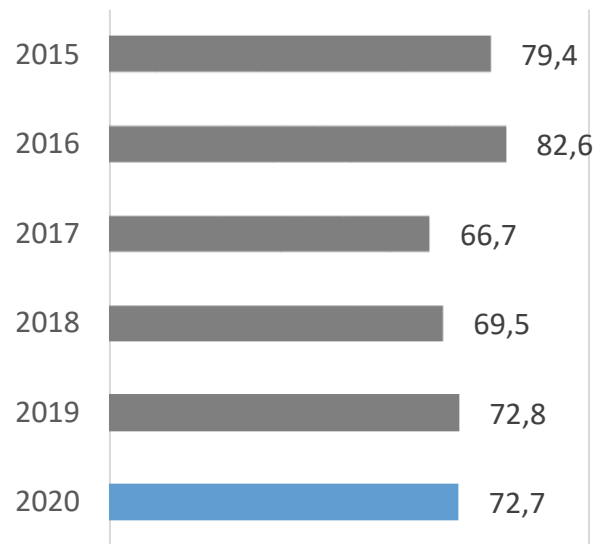
Da, pošto so prestavili	8,6 %
Da, pošto so povsem zaprli	7,7 %

Šestina anketiranih (16,3 %) živi v kraju, kjer so jim pošto prestavili ali pa jo povsem zaprli.



Zadovoljstvo s poštnimi storitvami

Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo



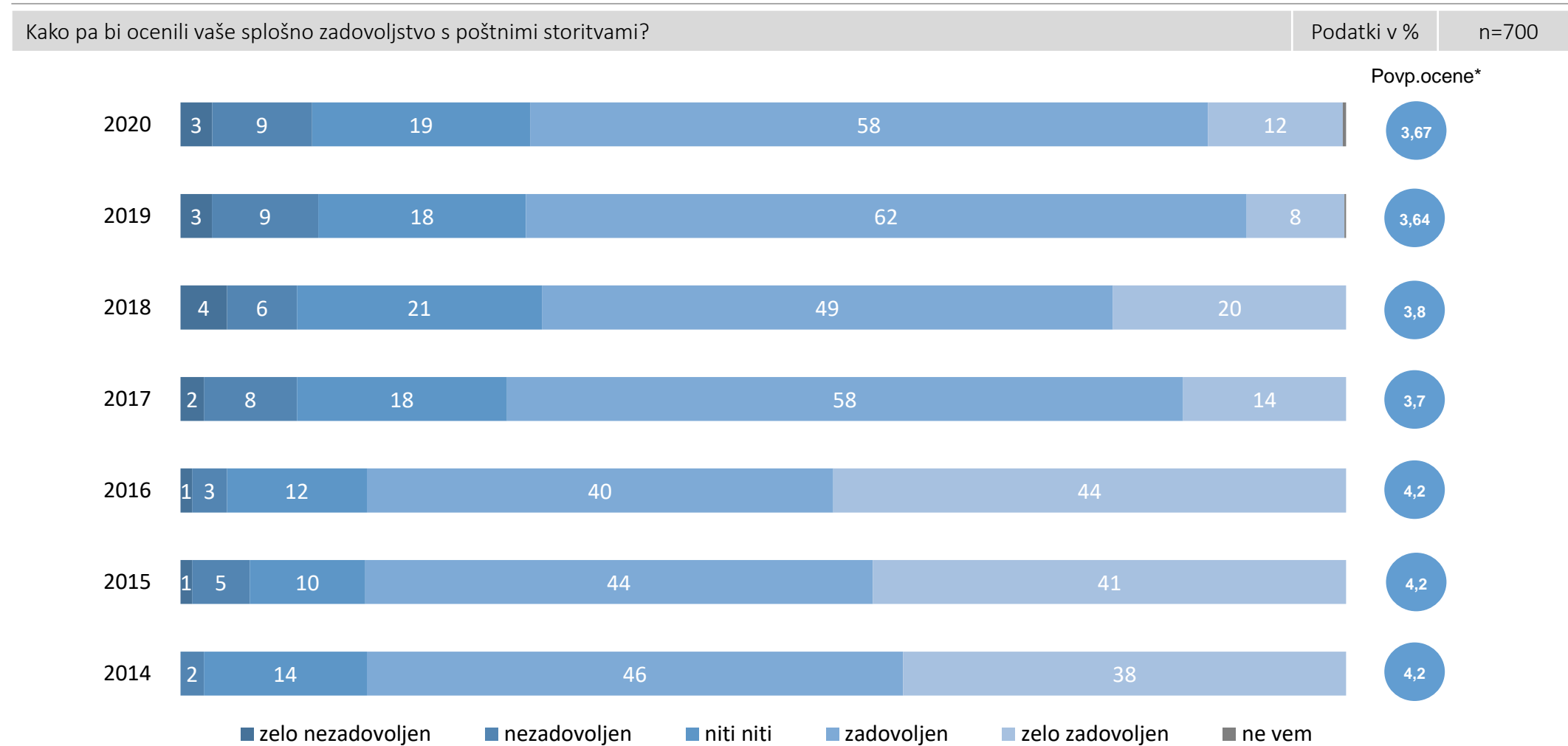
Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo znaša 72,7.

Indeks zadovoljstva je izračunan na podlagi povprečnih ocen zadovoljstva s posameznimi* elementi poštne storitve in predstavlja skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva, pri čemer je vrednost indeksa preoblikovana v lestvico od 1 do 100.

*Pri izračunu indeksa zadovoljstva so bili upoštevane povprečne ocene naslednjih elementov: poštne storitve na splošno, delovni čas pošte, bližina pošte, bližina poštnega nabiralnika, cena za prenos pisma, pogostost dostave poštne pošiljke, ustreznost postopkov reševanja reklamacij, hitrost opravljanja storitev na poštah.

Splošno zadovoljstvo s poštnimi storitvami

* V poročilu prikazani podatki „Povprečne ocene“ predstavljajo srednjo vrednost ocen od 1 do 5. Vsak odgovor namreč ima svojo vrednost, npr. "zelo nezadovoljen =1", nezadovoljen=2, ... "zelo zadovoljen=5". Povprečna ocena pomeni povprečje zbranih odgovorov od 1 do 5, (odgovori "6-ne vem" so predhodno izločeni).



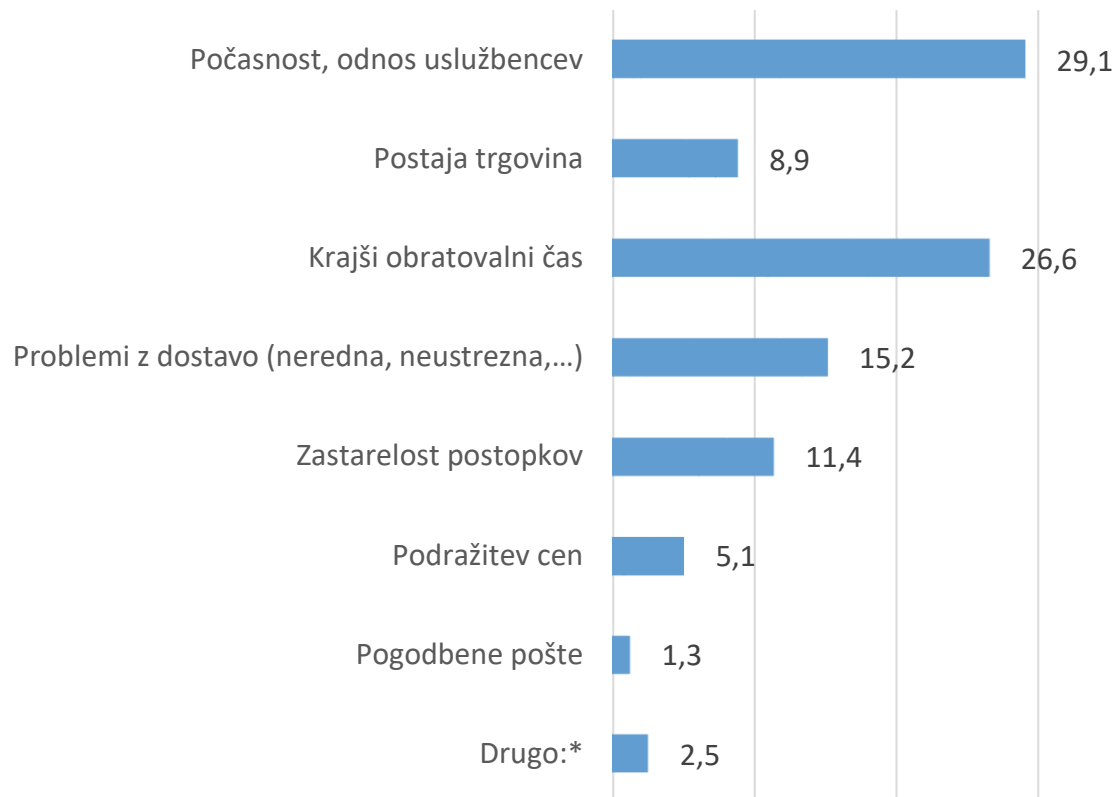
Dve tretjini anketiranih (69,7 %) je na splošno (zelo) zadovoljnih s poštnimi storitvami. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,67.

Razlogi za nezadovoljstvo

Dejali ste, da v splošnem niste zadovoljni, kaj pa je glavni razlog za vaše nezadovoljstvo? **Odgovarjajo tisti, ki so splošno zadovoljstvo s pošto ocenili z ocenami 1-zelo nezadovoljen in 2-nezadovoljen**

Podatki v %

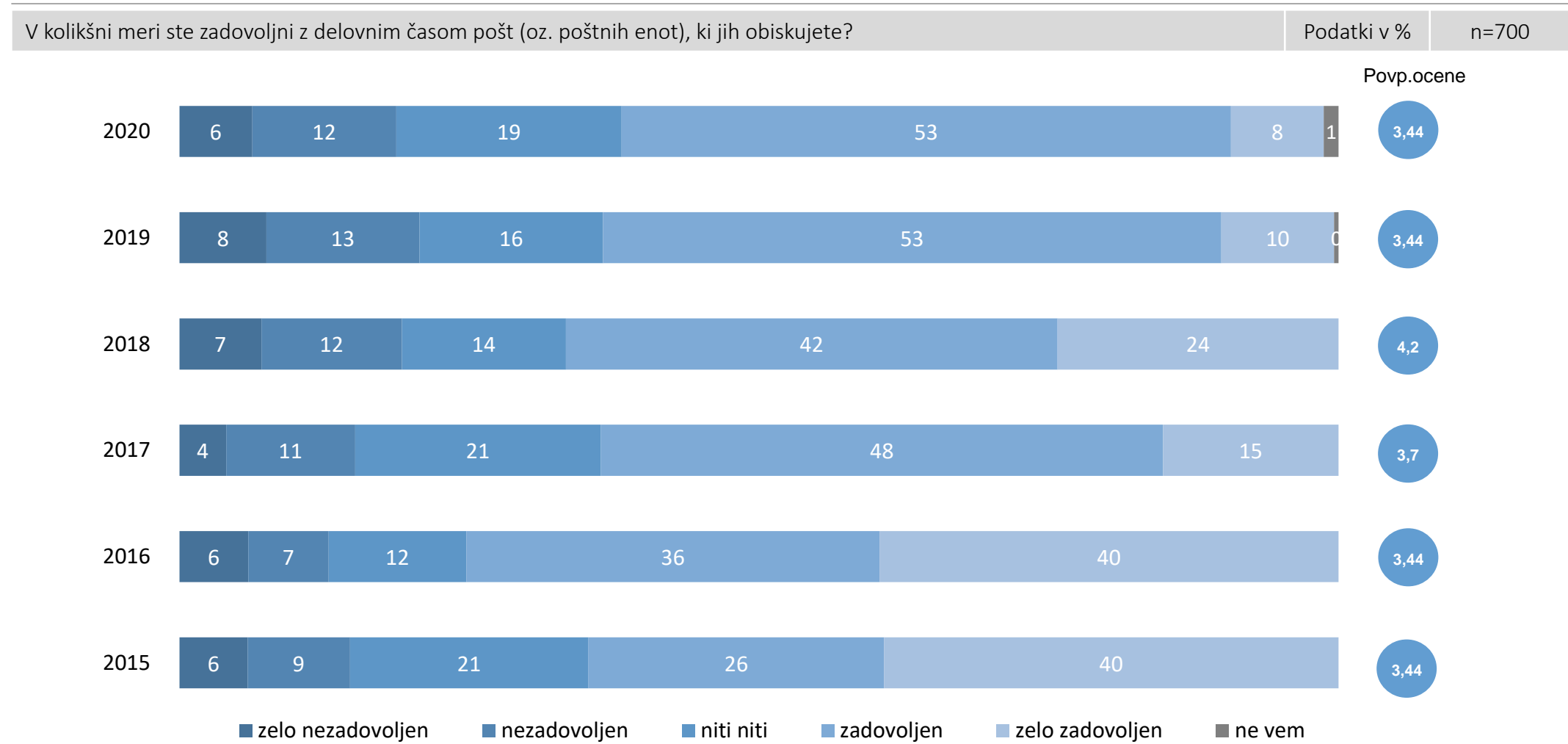
n=79



Glavni razlog nezadovoljstva s poštnimi storitvami je za slabo tretjino anketiranih (29,1 %), ki so sicer nezadovoljni s poštnimi storitvami, počasnost uslužbencev ter njihov odnos.

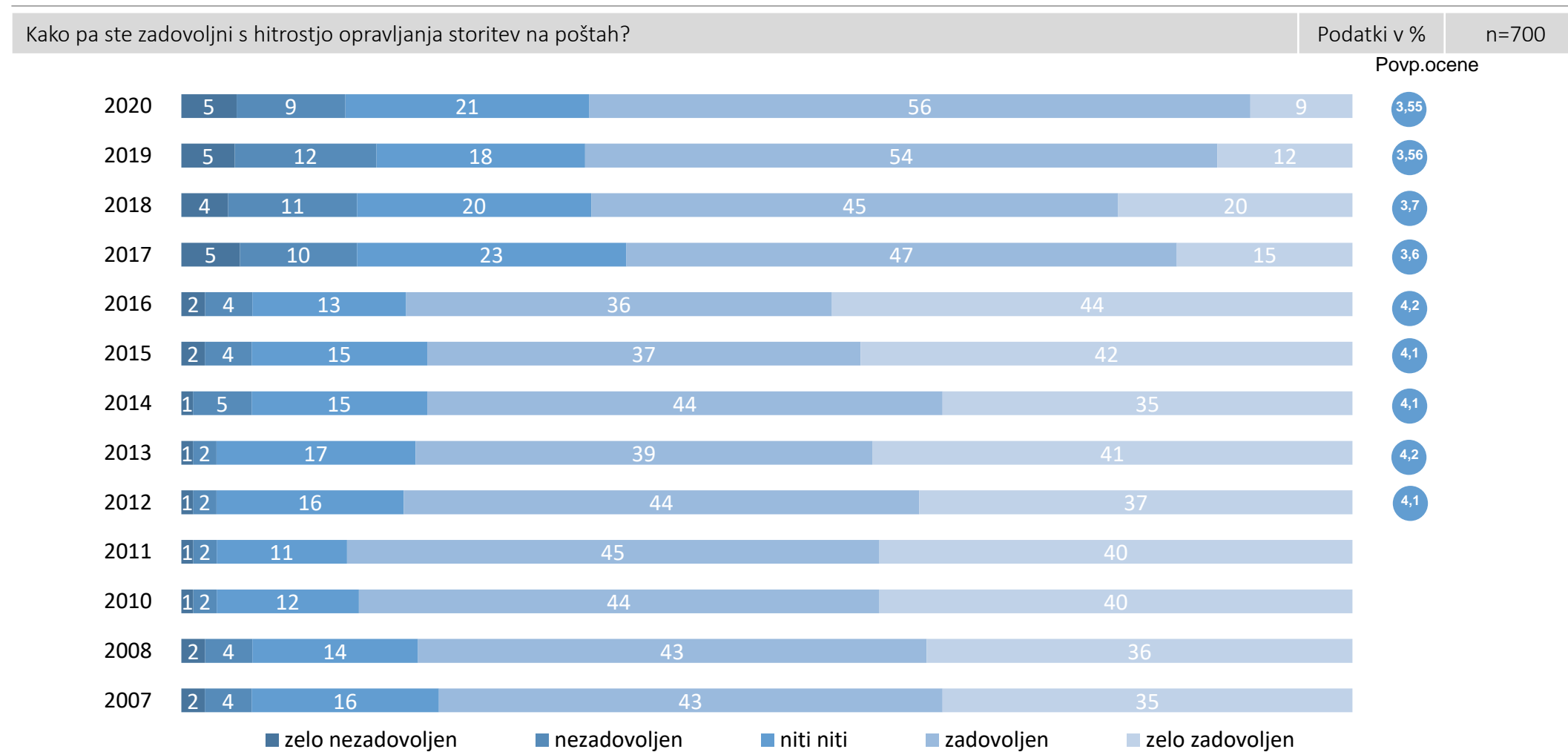
* Navedbe pod drugo: ne-dostava na pravi naslov, zamenjava hišnih števil; pošta 2229 je odprta le dve uri na dan; premalo zaposlenih, dolge čakalne vrste

Zadovoljstvo z delovnim časom pošt



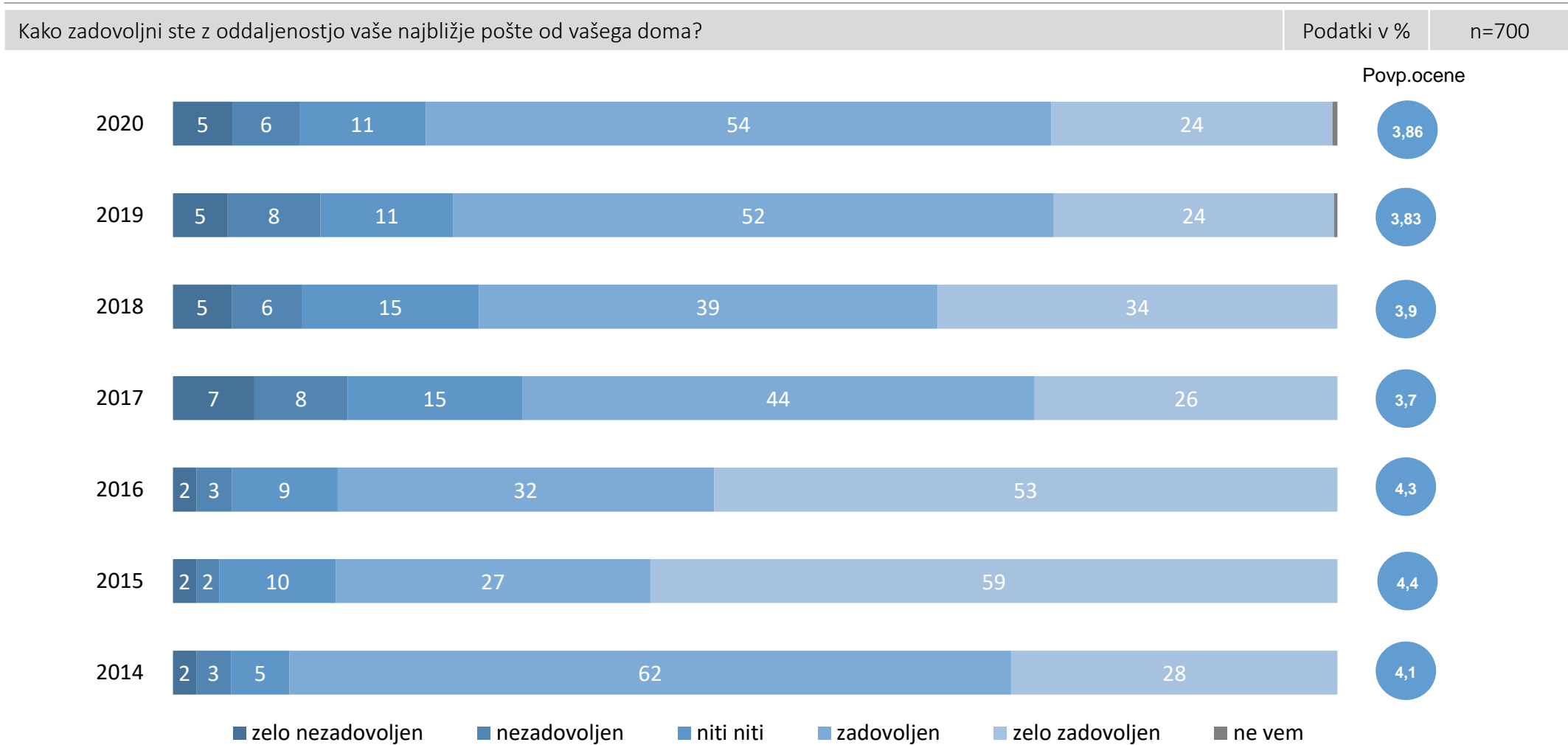
Dve tretjini anketiranih (60,6 %) je (zelo) zadovoljnih z delovnim časom pošt, ki jih obiskujejo. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,44.

Zadovoljstvo s hitrostjo opravljanja storitev na poštah



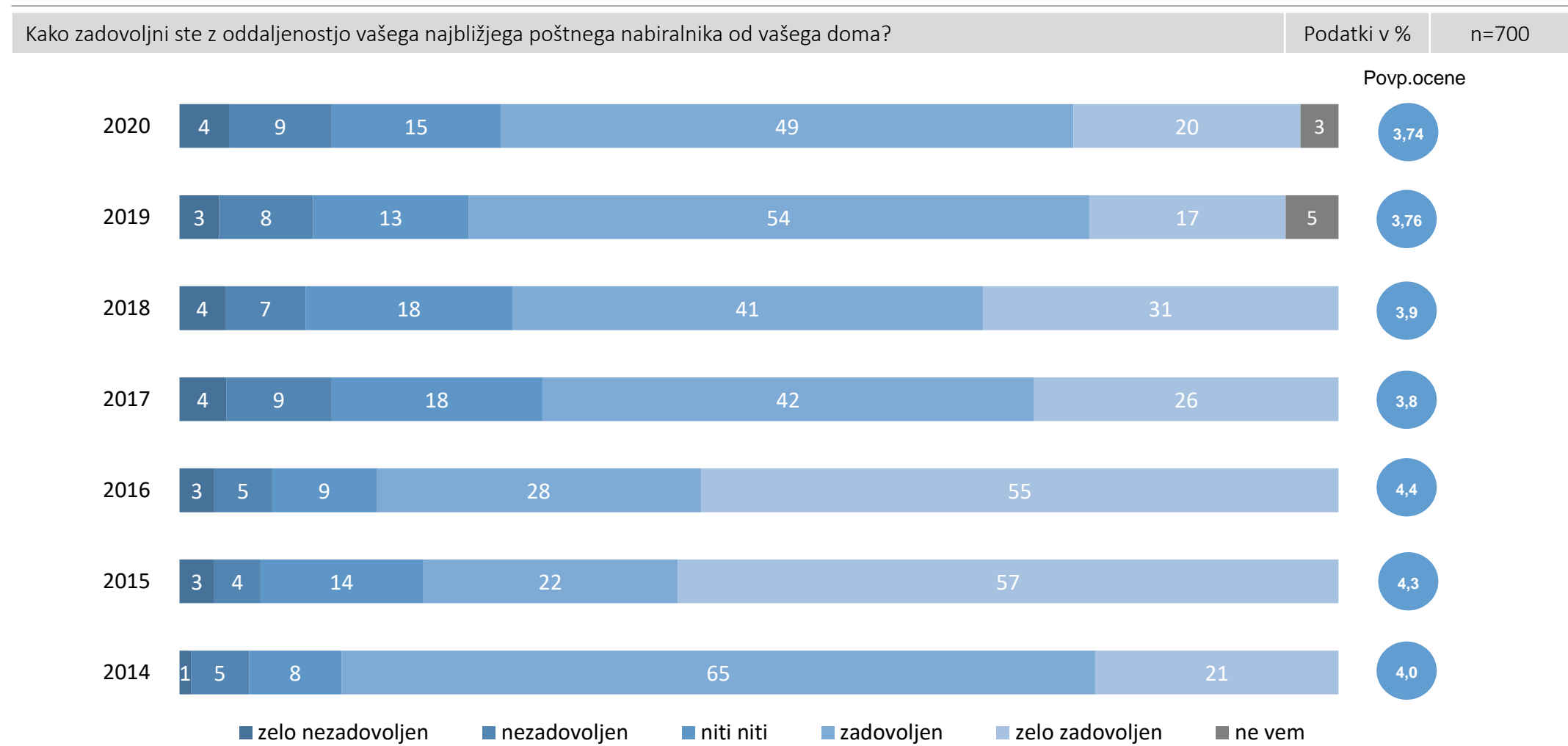
Dve tretjini anketiranih (65,1 %) je (zelo) zadovoljnih s hitrostjo opravljanja storitev na poštah. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,55.

Zadovoljstvo z oddaljenostjo najbližje pošte od doma



Tri četrtnine anketiranih (77,9 %) je (zelo) zadovoljnih z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,86.

Zadovoljstvo z oddaljenostjo najbližjega poštnega nabiralnika od doma



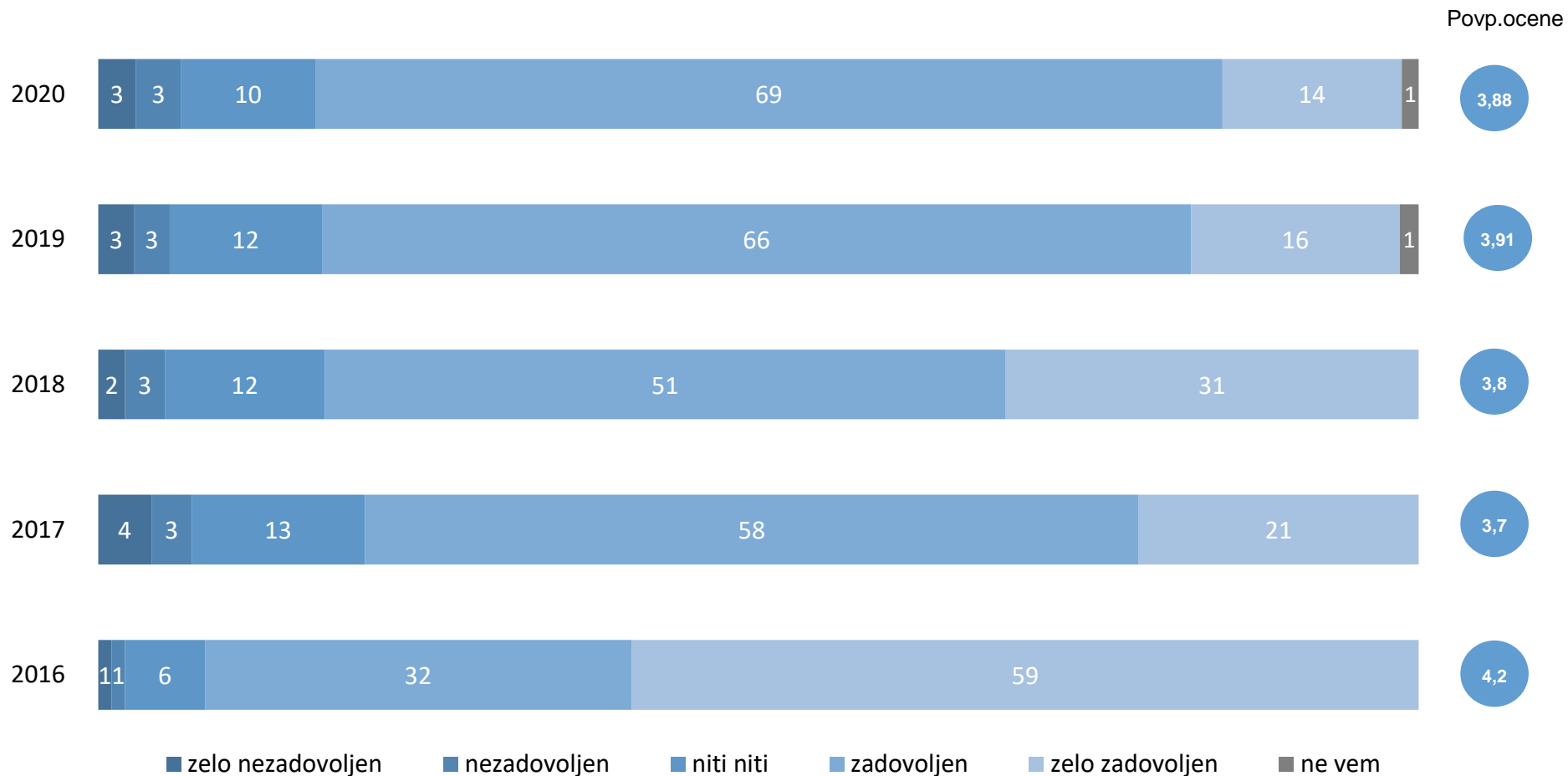
Dve tretjini anketiranih (69,0 %) je (zelo) zadovoljnih z oddaljenostjo nabiralnika od njihovega doma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,74.

Zadovoljstvo s pogostostjo dostave poštnih pošiljk na dom

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

Podatki v %

n=700



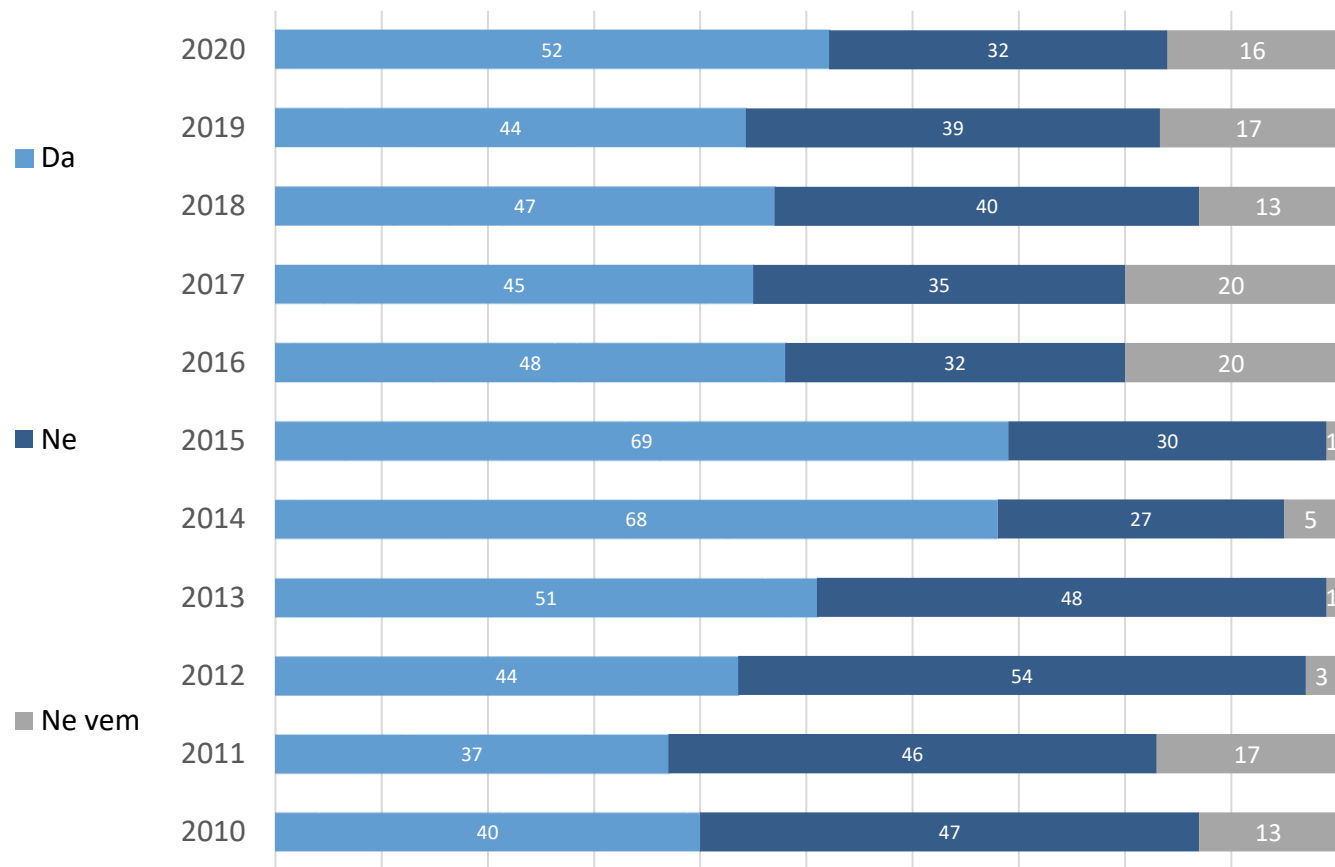
Večina anketiranih (82,3 %) je (zelo) zadovoljnih s pogostostjo dostave poštnih pošiljk na dom. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,88.

Primernost prodaje poštних storitev prek pogodbenih partnerjev

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, npr. znotraj zasebnih trgovin, lokalov, trafik, bencinskih črpalk ...)?

Podatki v %

n=700



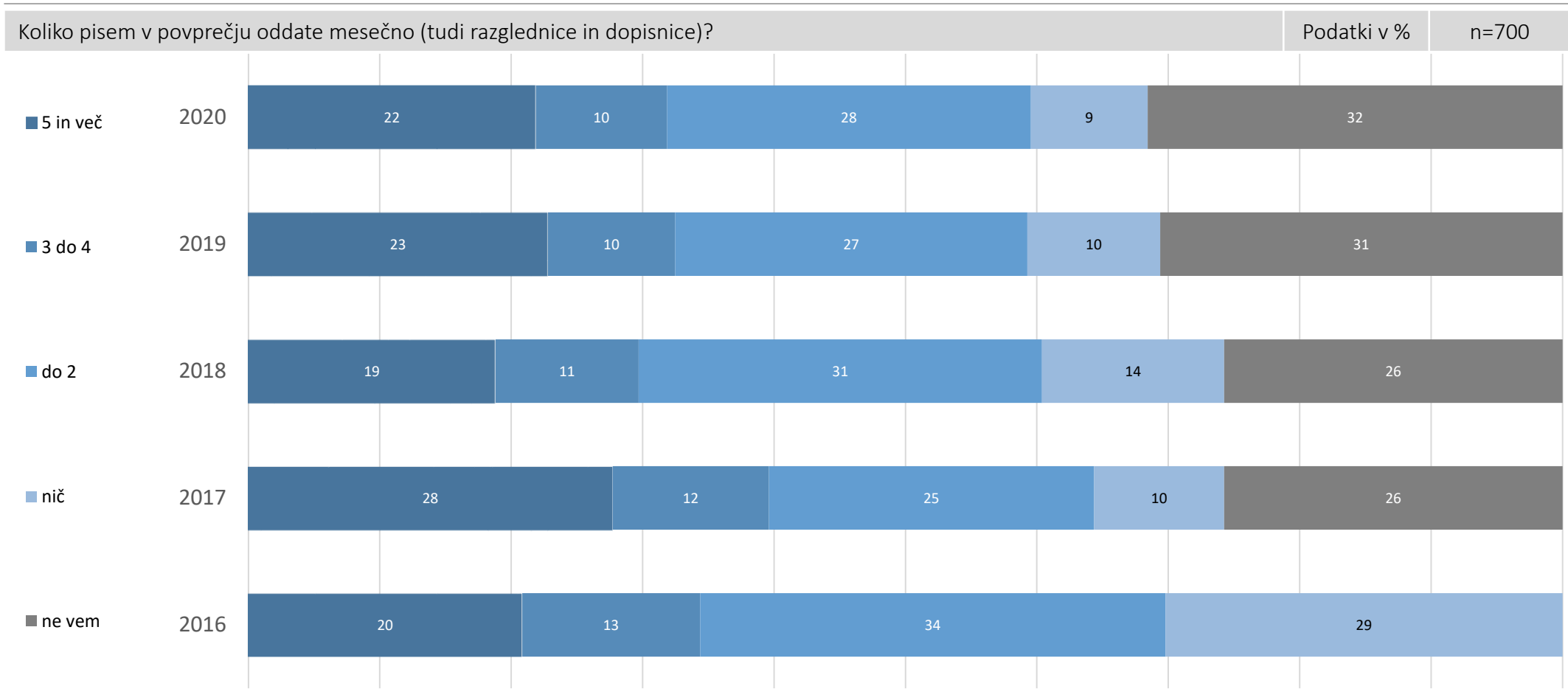
52,1 % anketiranim se zdi primerno, da Pošta Slovenije svoje storitve prodaja tudi preko pogodbenih partnerjev, 31,9 % vprašanih pa je nasprotnega mnenja.



Oddaja in sprejem pošiljk

Povprečno število *oddanih pisem na mesec

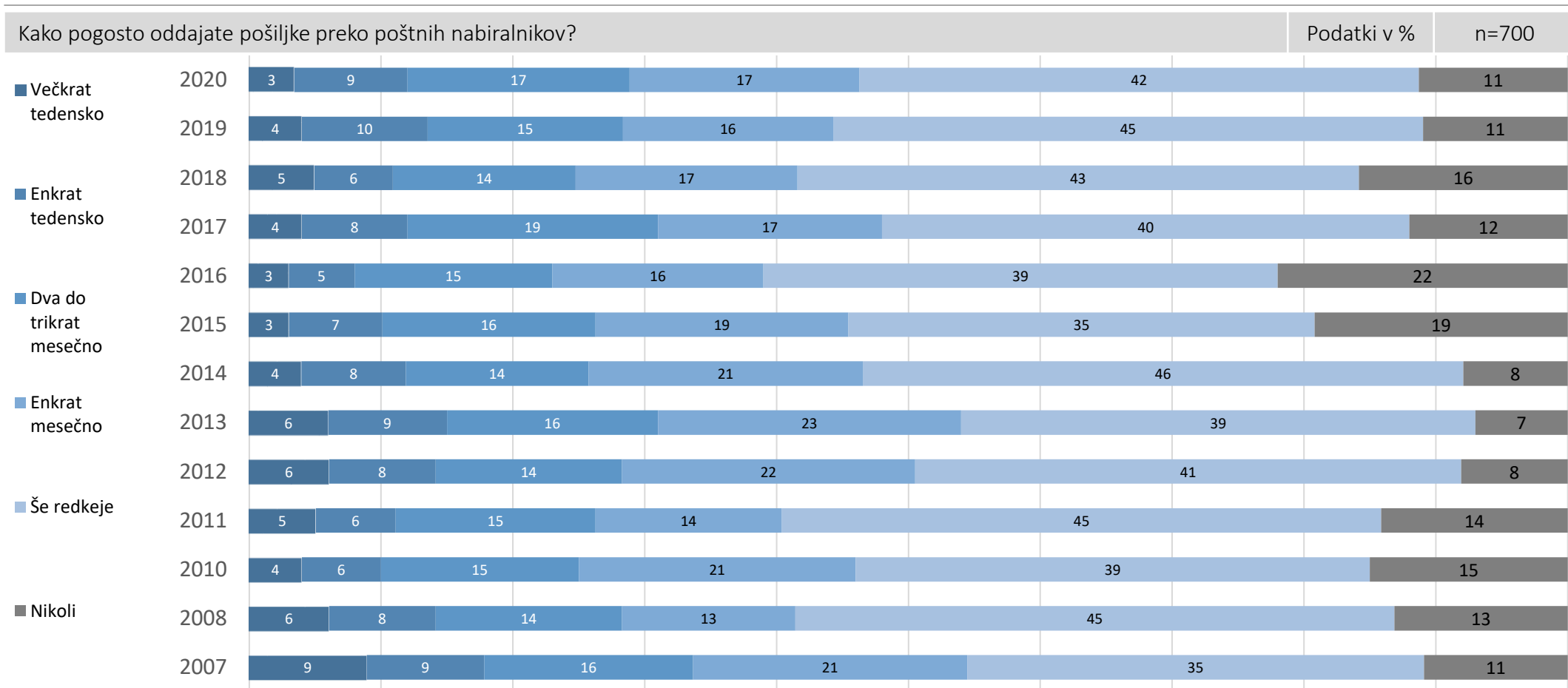
* V poročilu prikazani podatki „Povprečje“ predstavljajo srednjo vrednost, ki jo izračunamo tako, da vsoto vseh podatkov delimo s številom podatkov N (torej število vseh pisemskih pošilk delimo s številom anketiranih, ki so podatek posredovali).



Anketiranci v povprečju oddajo 5,6 pisem mesečno.

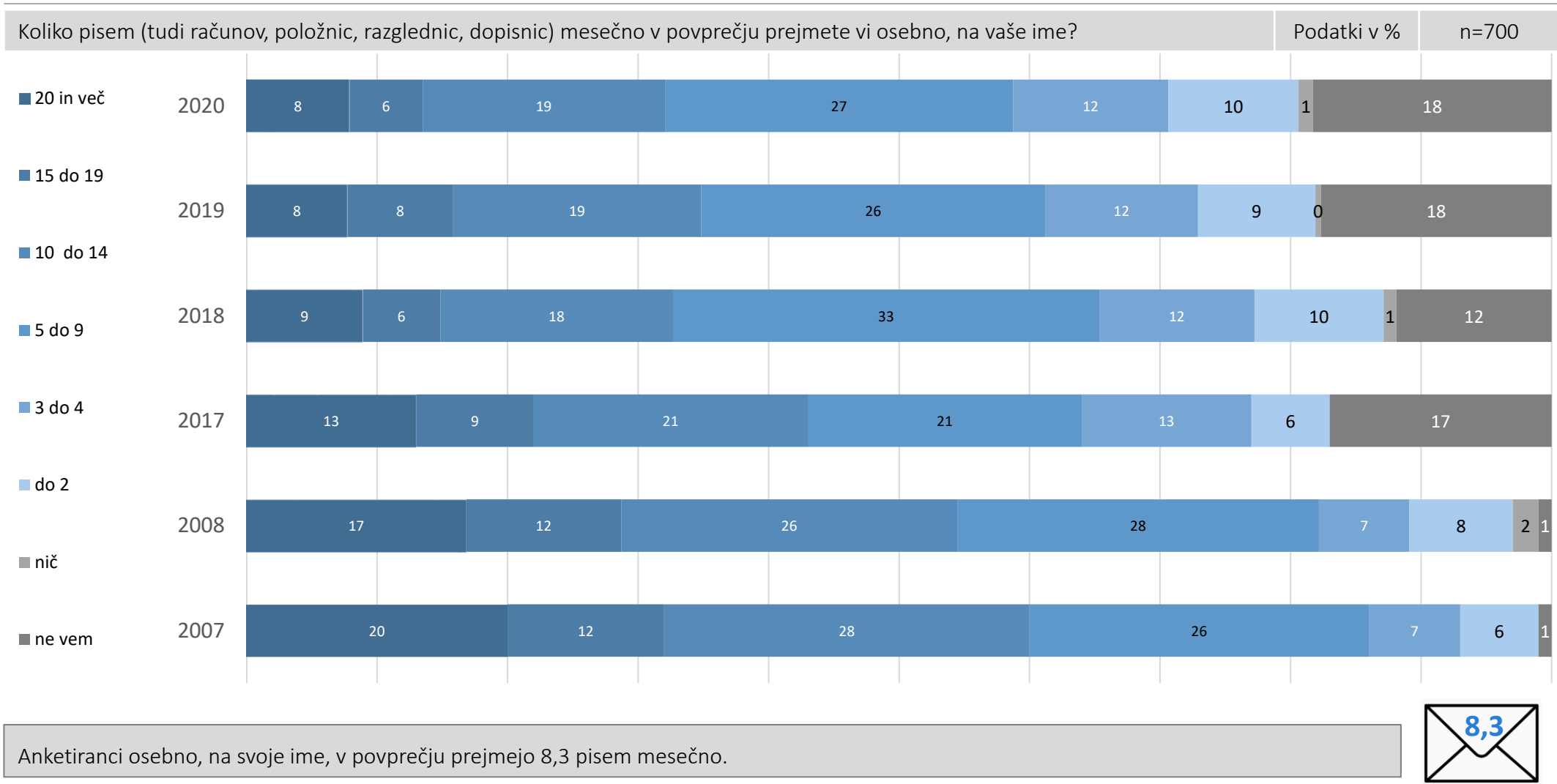


Pogostost oddaje pošiljke preko poštних nabiralnikov

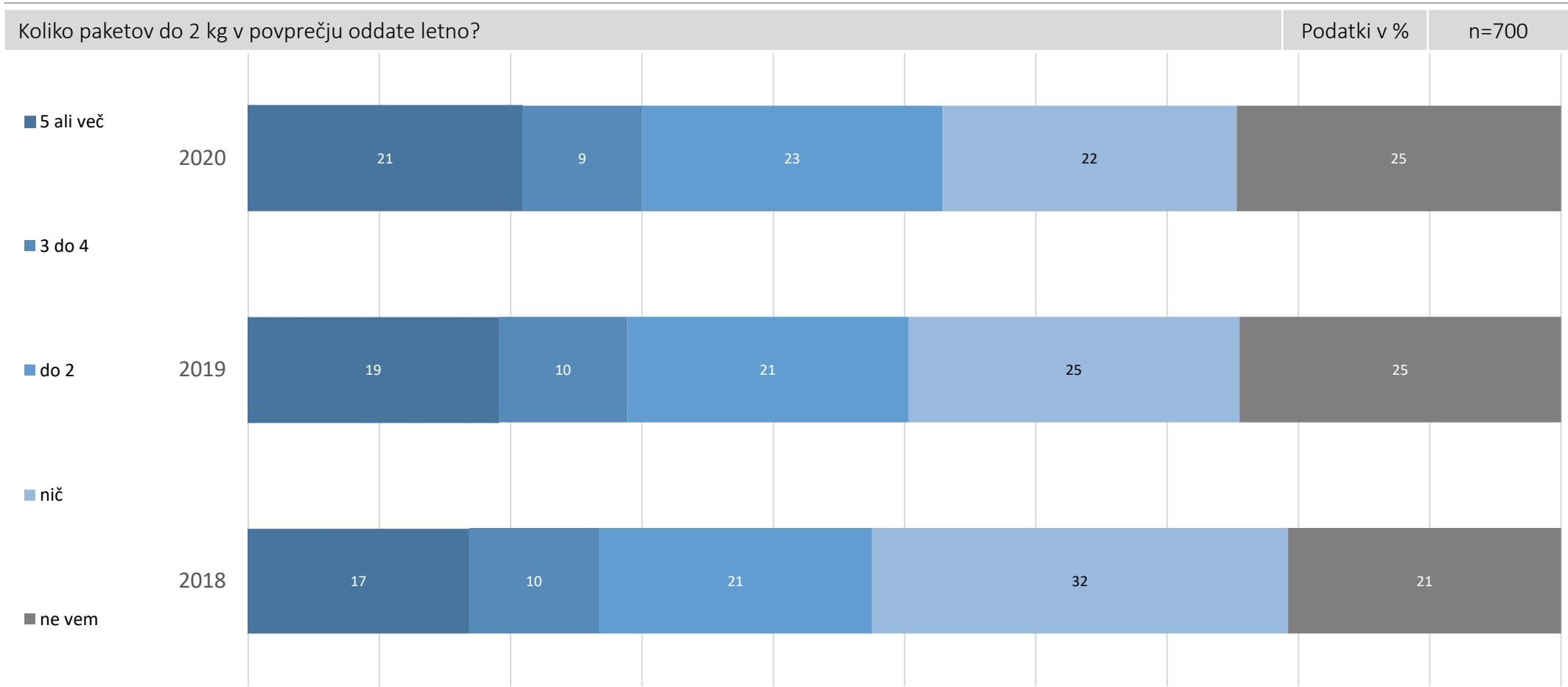


Preko poštних nabiralnikov oddaja pošiljke večkrat tedensko 3,4 % anketiranih, najmanj enkrat mesečno pa 46,3 % vprašanih.

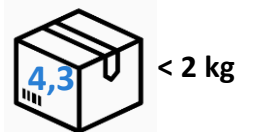
Povprečno število prejetih pisem na mesec



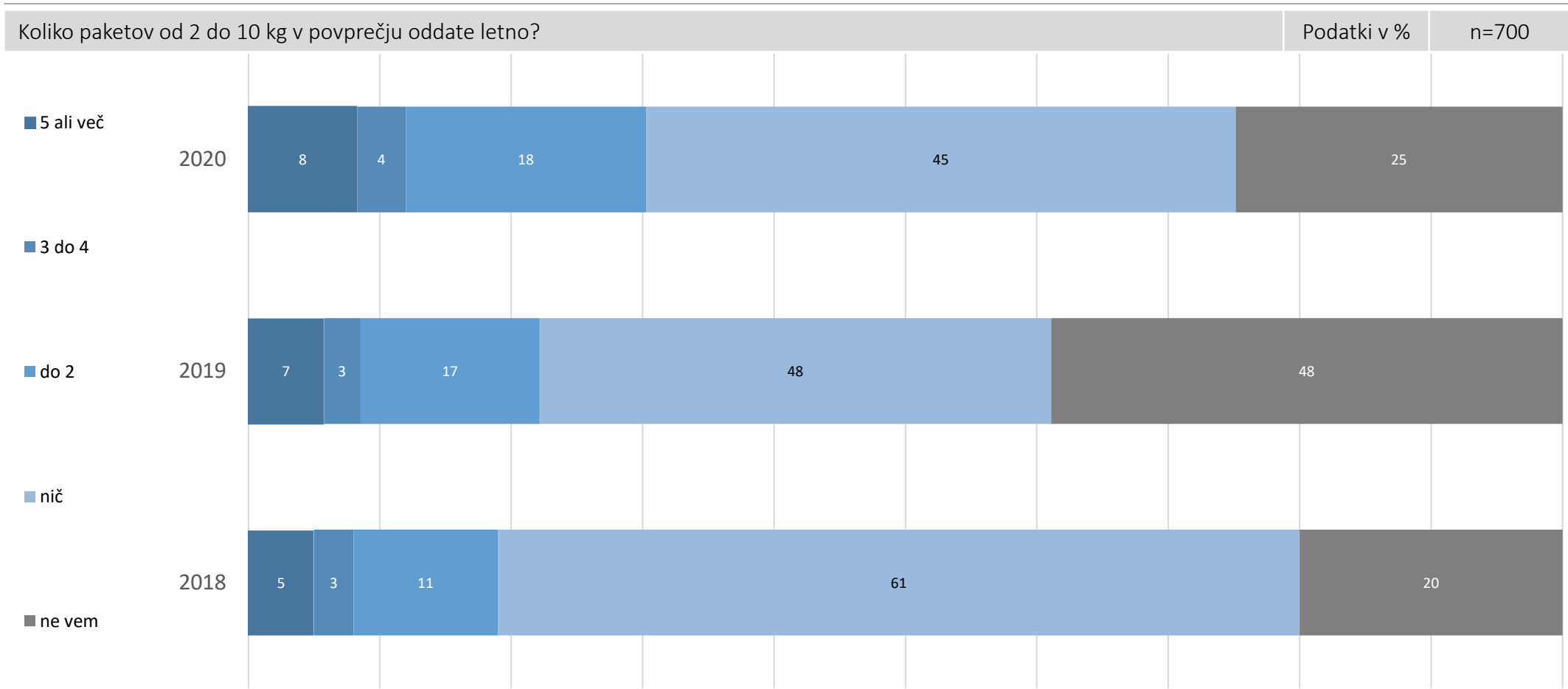
Povprečno število oddanih paketov do 2kg na leto



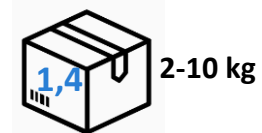
Anketiranci v povprečju oddajo 4,3 paketov (do 2kg teže) letno.



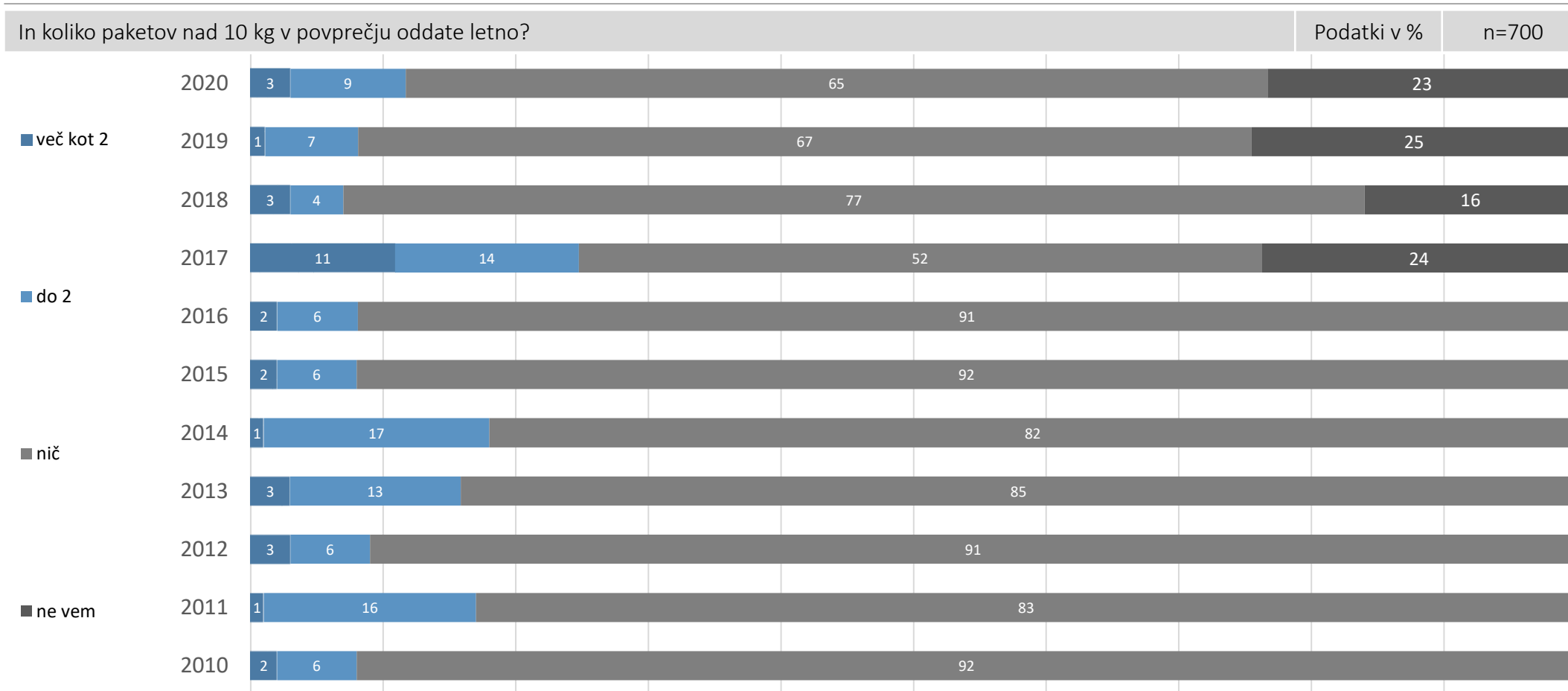
Povprečno število oddanih paketov od 2kg do 10kg na leto



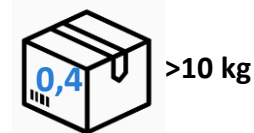
Anketiranci v povprečju oddajo 1,4 paketov (2-10 kg teže) letno.



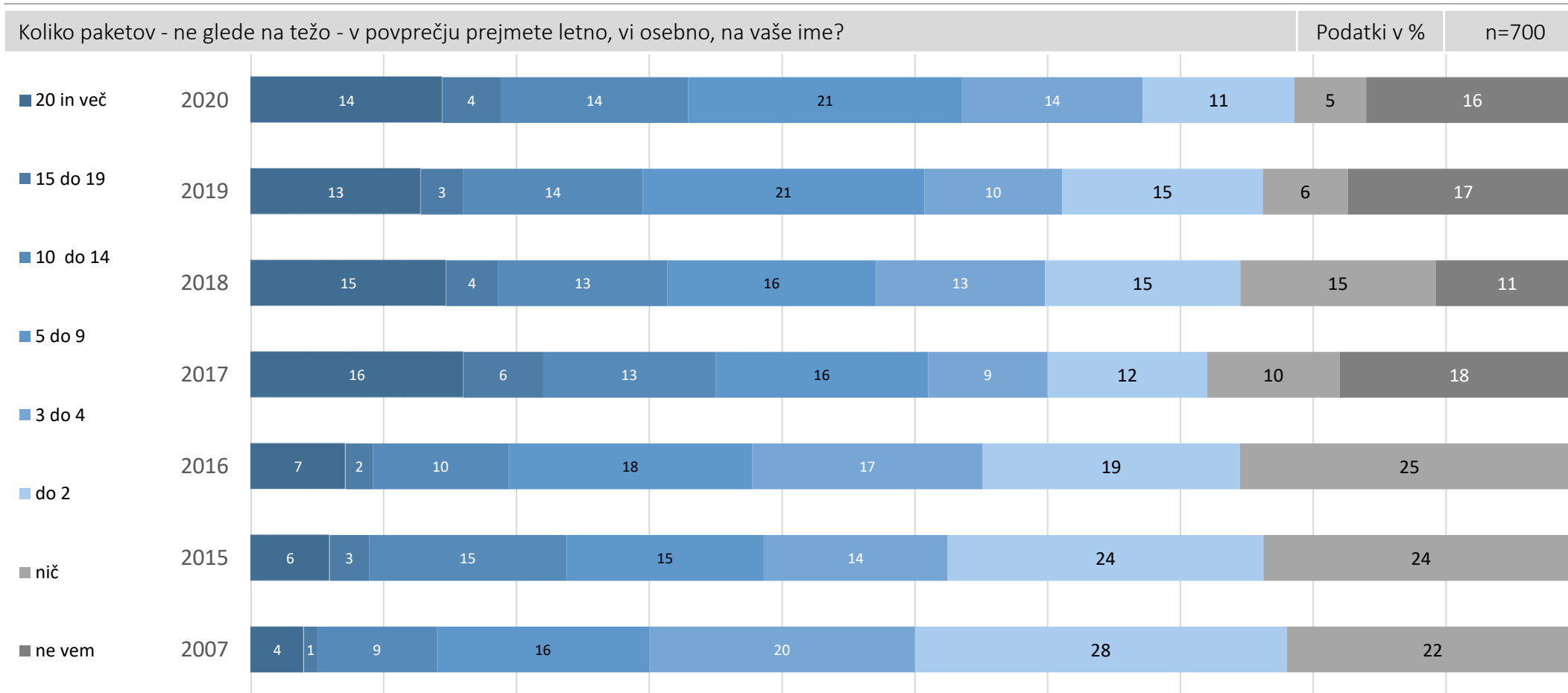
Povprečno število oddanih paketov nad 10kg letno



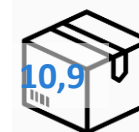
Anketiranci v povprečju oddajo 0,4 paketov (nad 10 kg teže) letno.



Povprečno število osebno prejetih paketov letno



Anketiranci v povprečju prejmejo 10,9 paketov letno, osebno, na svoje ime.

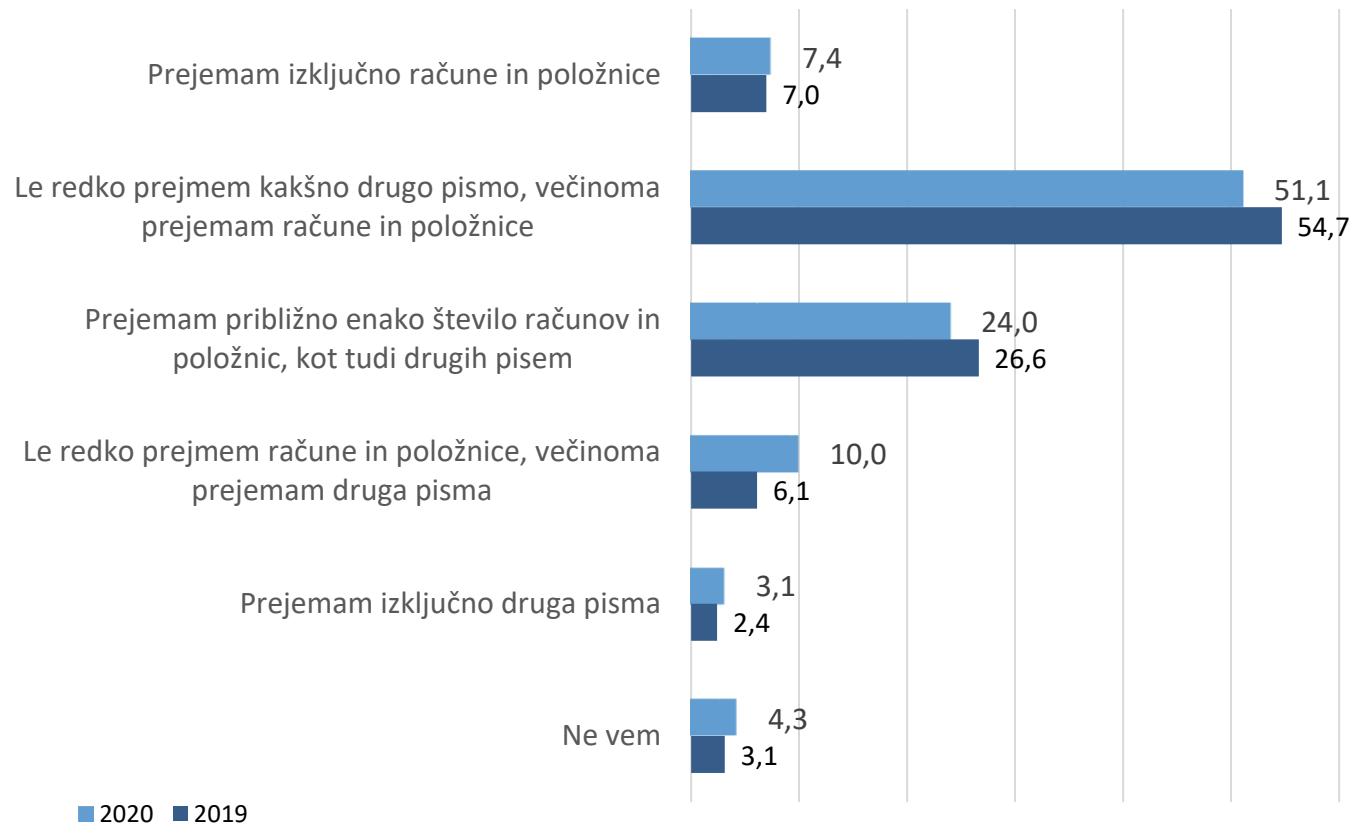


Delež računov in položnic

Prosimo ocenite, kolikšen delež med vsemi pismi, ki jih prejmete, predstavljajo računi in položnice.
Pri oceni NE upoštevajte reklam.

Podatki v %

n=700



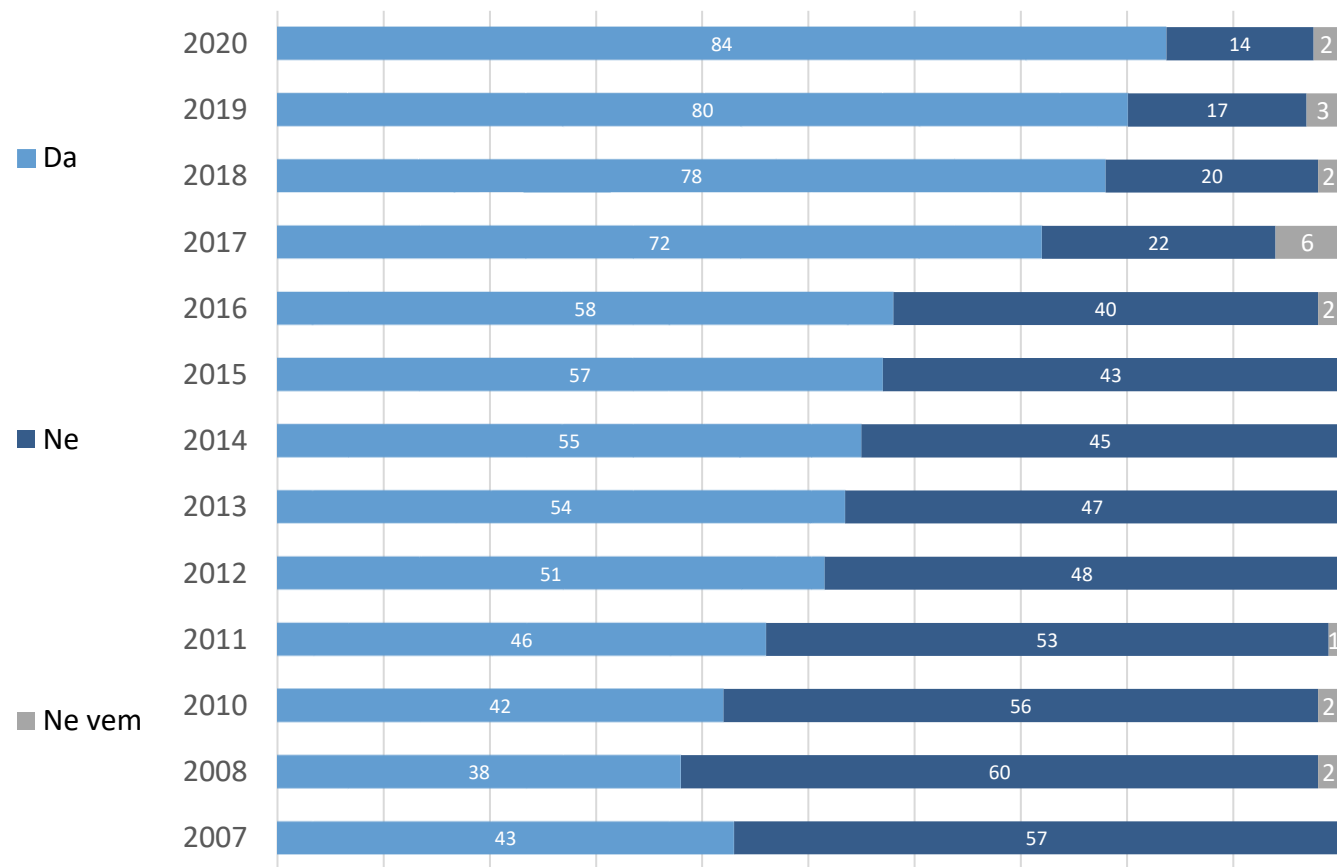
Dobra polovica anketiranih (58,5 %) le redko prejema kakšno drugo pismo; večinoma oziroma izključno prejemajo račune in položnice.

Manjša uporaba klasične pošte na račun elektronske

Ali zaradi elektronske pošte manj uporabljate klasične poštno storitve?

Podatki v %

n=700



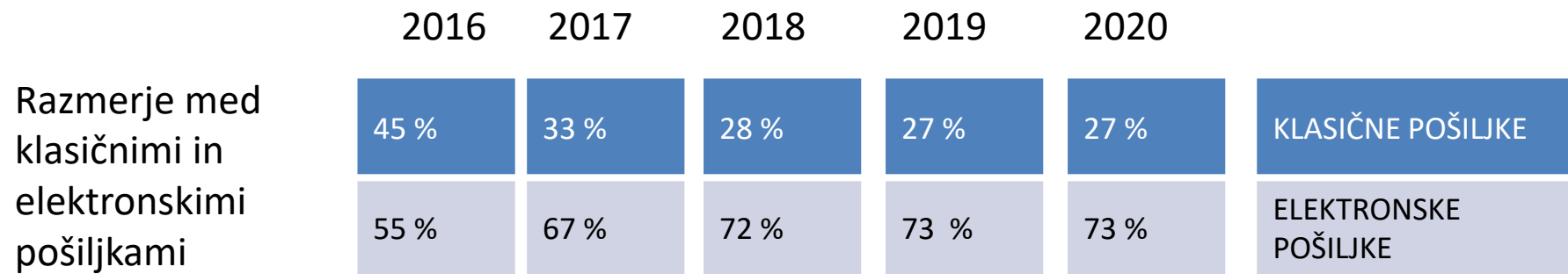
Penetracija interneta v raziskovani populaciji znaša 100 %. Večina vprašanih (83,7 %) zaradi elektronske pošte manj uporablja klasične poštno storitve.

Manjša uporaba klasične pošte na račun elektronske

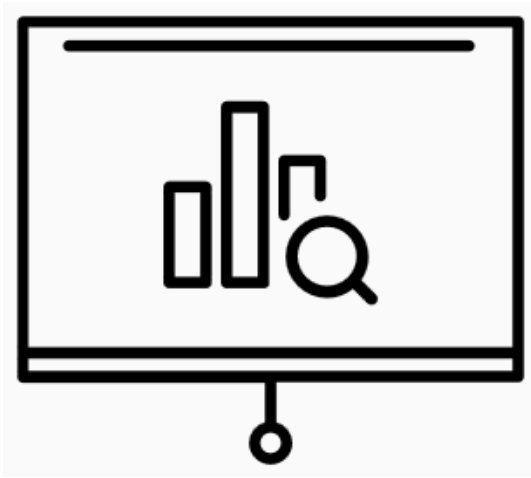
Kakšno je sedaj vaše razmerje med klasičnimi in elektronskimi pošiljkami (e-mail)?

Podatki v %

n=700



Povprečno razmerje med klasičnimi in elektronskimi pošiljkami znaša 27 % proti 73% v korist elektronskega pošiljanja.



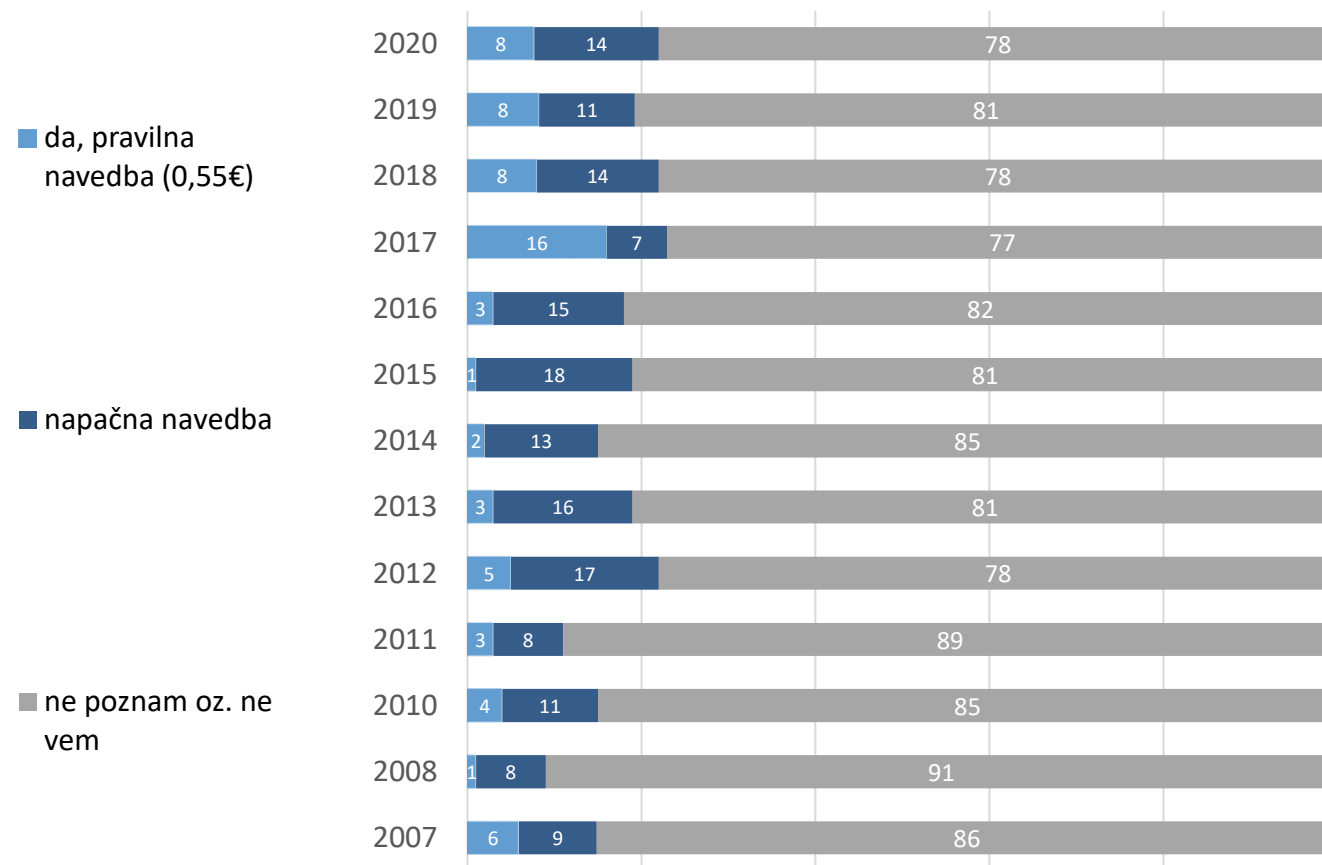
Cene in roki prenosa

Poznavanje cene prenosa standardnega pisma

Ali poznate ceno prenosa standardnega pisma - znamka A? Kakšna je cena?

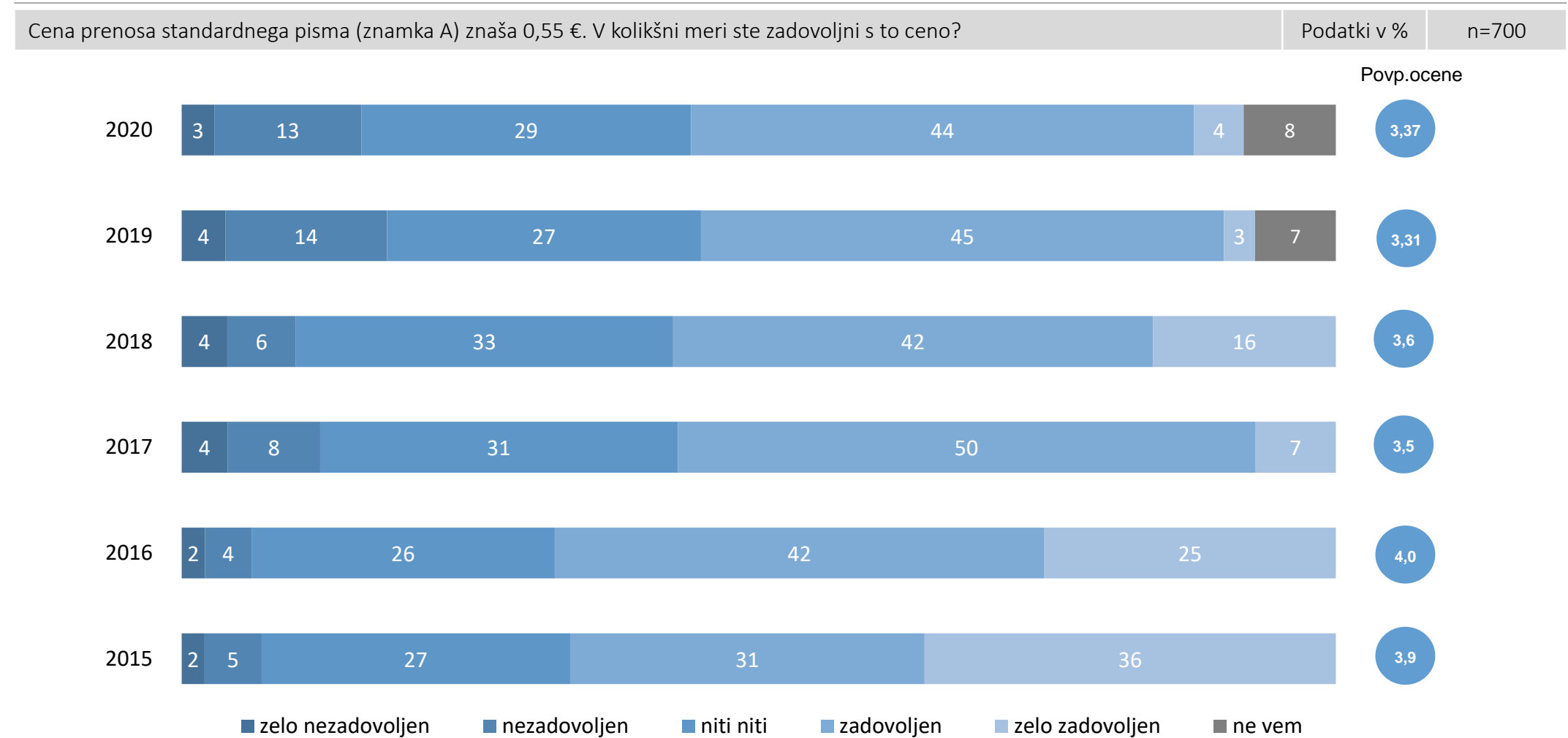
Podatki v %

n=700



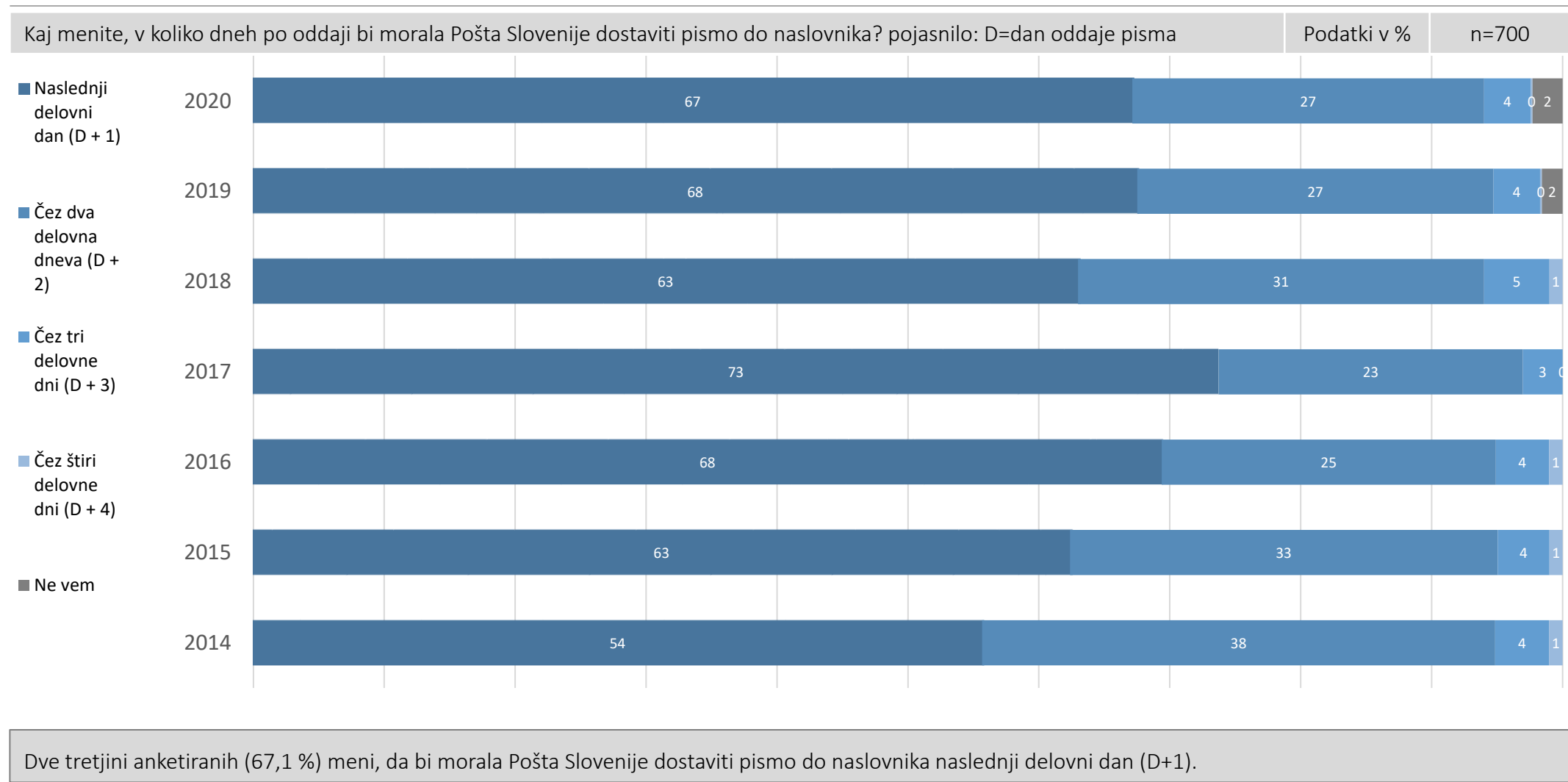
Slaba desetina anketiranih (7,7 %) je spontano in pravilno navedla ceno prenosa standardnega pisma.

Zadovoljstvo s ceno prenosa standardnega pisma



Slaba polovica anketiranih (47,9 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno prenosa standardnega pisma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,37.

Pričakovana dostava pisma do naslovnika



Potreba po dostavi poštnih pošiljk vseh 5 delovnih dni v tednu



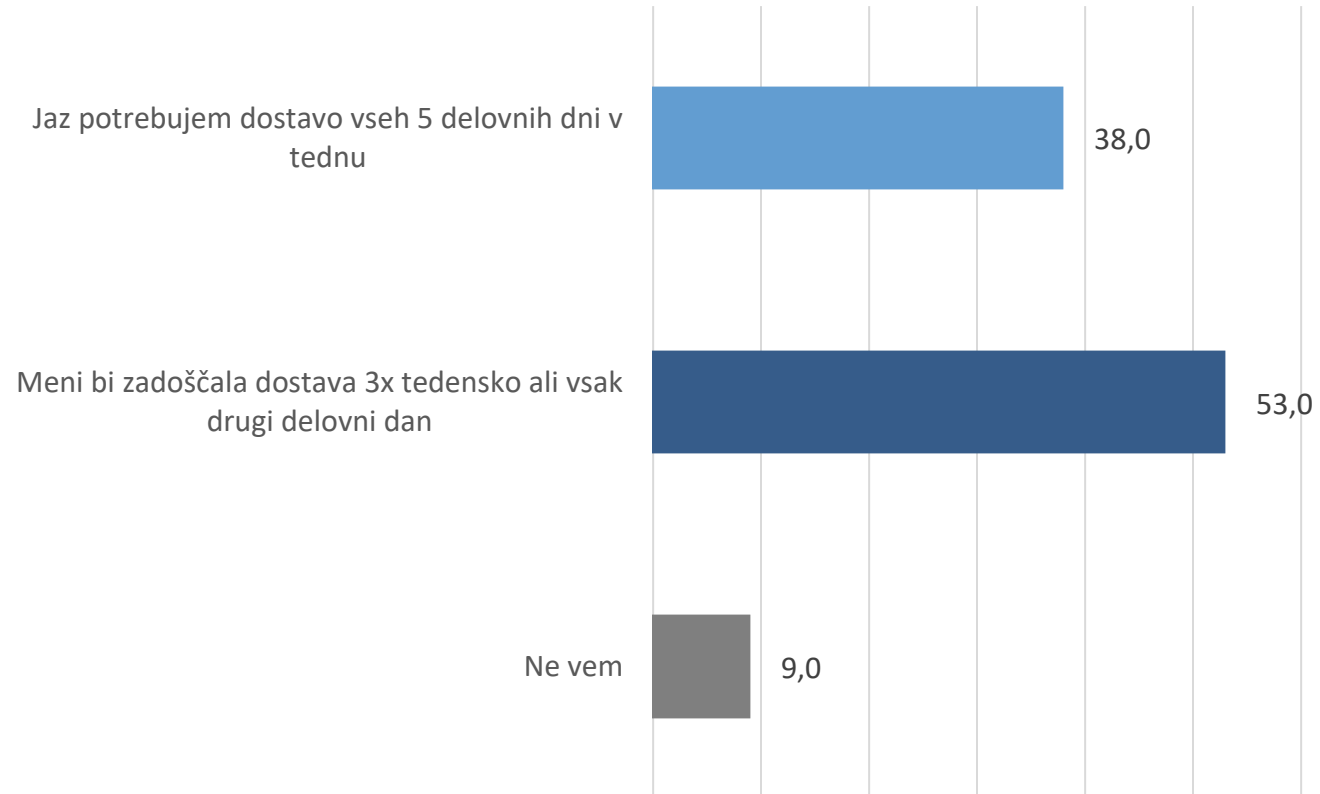
Večina anketiranih (84,6 %) meni, da bi bila potrebna dostava poštnih pošiljk vseh 5 delovnih dni v tednu.

Osebna potreba po dostavi poštnih pošilk vseh 5 delovnih dni v tednu

Ali vi osebno potrebujete dostavo 5x tedensko ali bi bilo dovolj, če bi imeli dostavo vsak drugi delovni dan, namesto petkrat tedensko?

Podatki v %

n=700



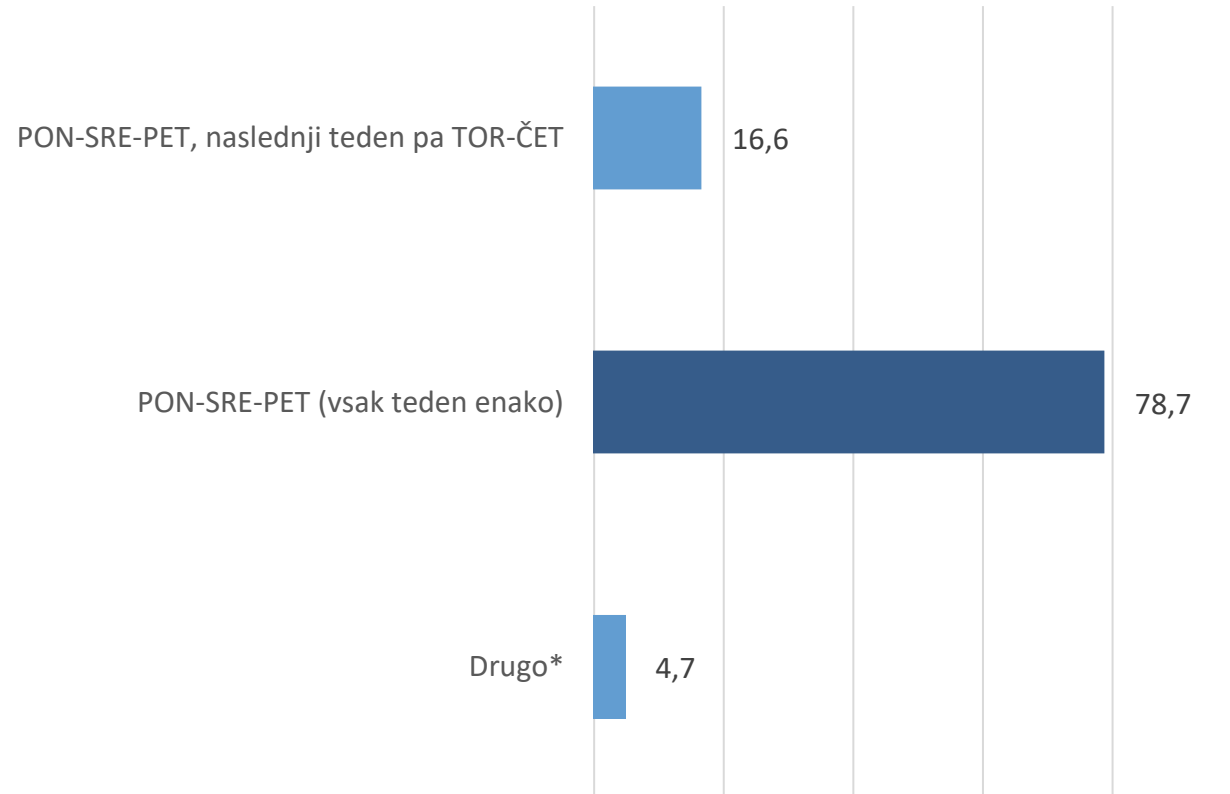
Polovici anketiranih (53,0 %) bi zadoščala dostava 3x tedensko ali vsak drugi delovni dan, 38,0 % pa potrebuje dostavo vseh 5 delovnih dni v tednu.

Izbira dni za dostavo 3x tedensko

Katere dni v tednu bi vi osebno potrebovali dostavo, če bi se izvajala 3x tedensko ali vsak drugi delovni dan?

Podatki v %

n=700



Tri četrtine anketiranih (78,7 %) bi potrebovalo dostavo vsak teden enako (ponedeljek, sreda, petek).

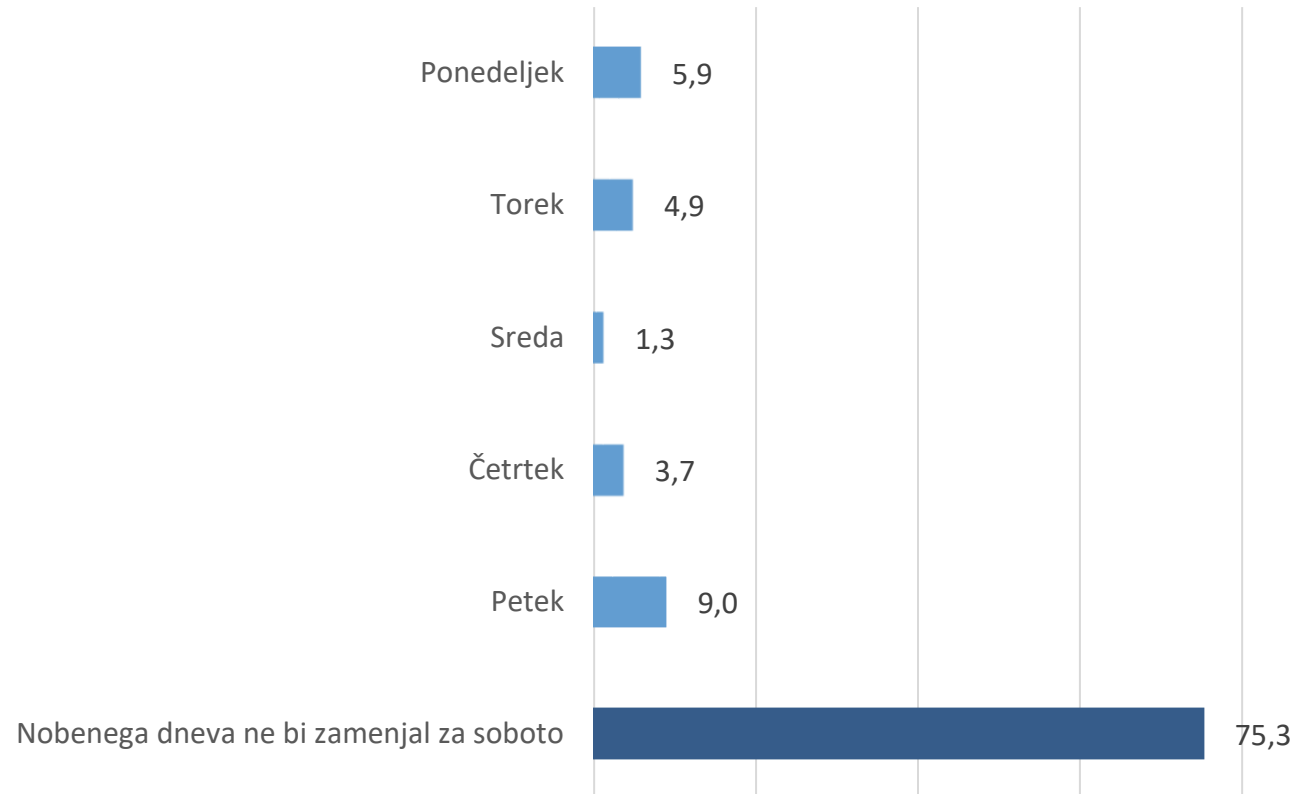
* Navedbe pod drugo: vseeno (14x); vsak dan (13x); PON-SRE-ČET; PON-SRE-SOB; SOB-PON; SOBOTA; TOR-ČET-SOB; TOR-SRE-ČET; PET-SOB;

Zamenjava za soboto

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

Podatki v %

n=700



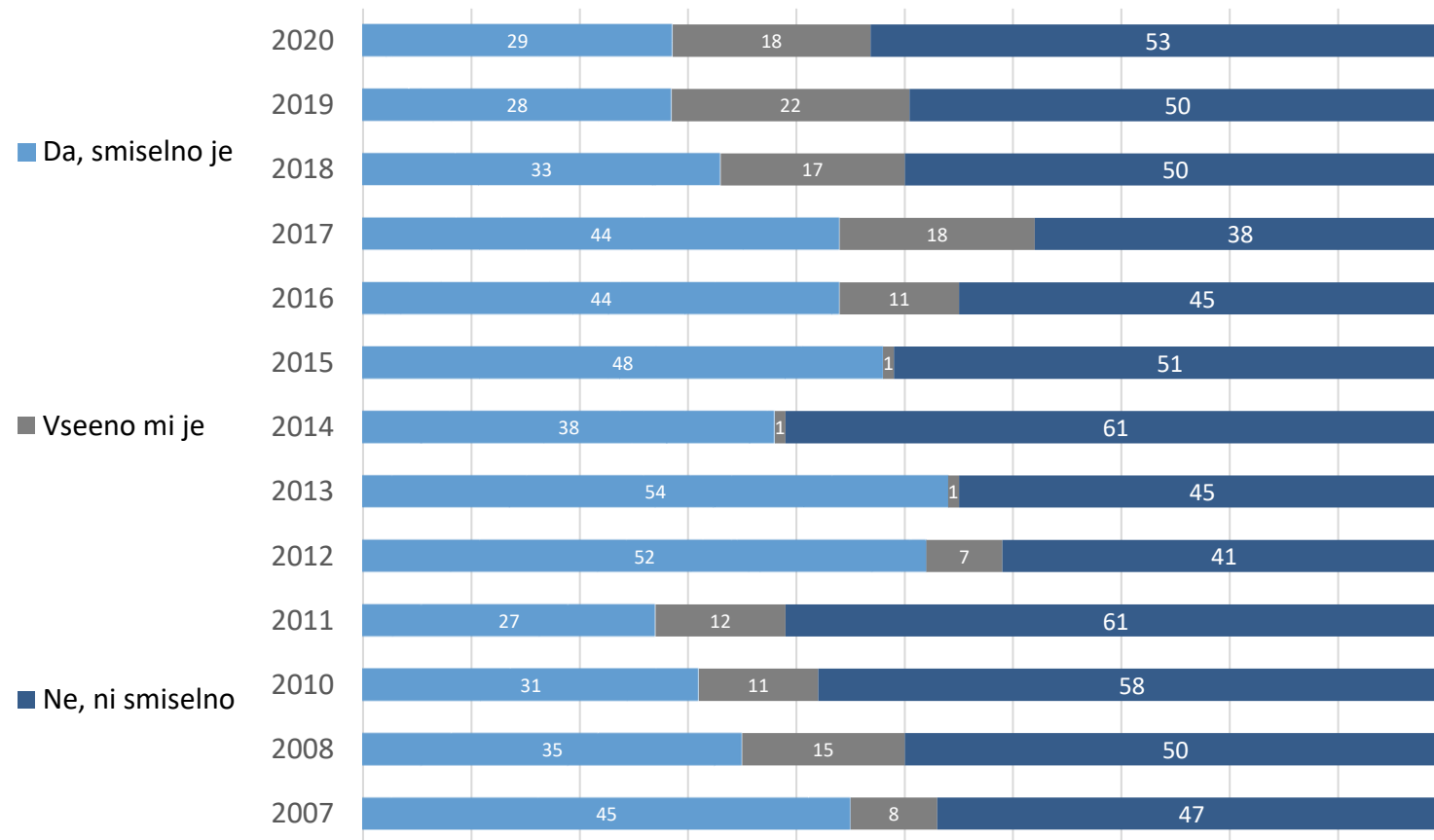
Večina vprašanih (75,3 %) ne bi zamenjala nobenega dneva za soboto (za dostavo poštnih pošiljk).

Smiselnost dostave poštnih pošiljk ob sobotah

Ali se vam zdi smiselna dostava poštnih pošiljk na dom ob sobotah, se pravi, da vas pismonoša obišče tudi ob sobotah?

Podatki v %

n=700

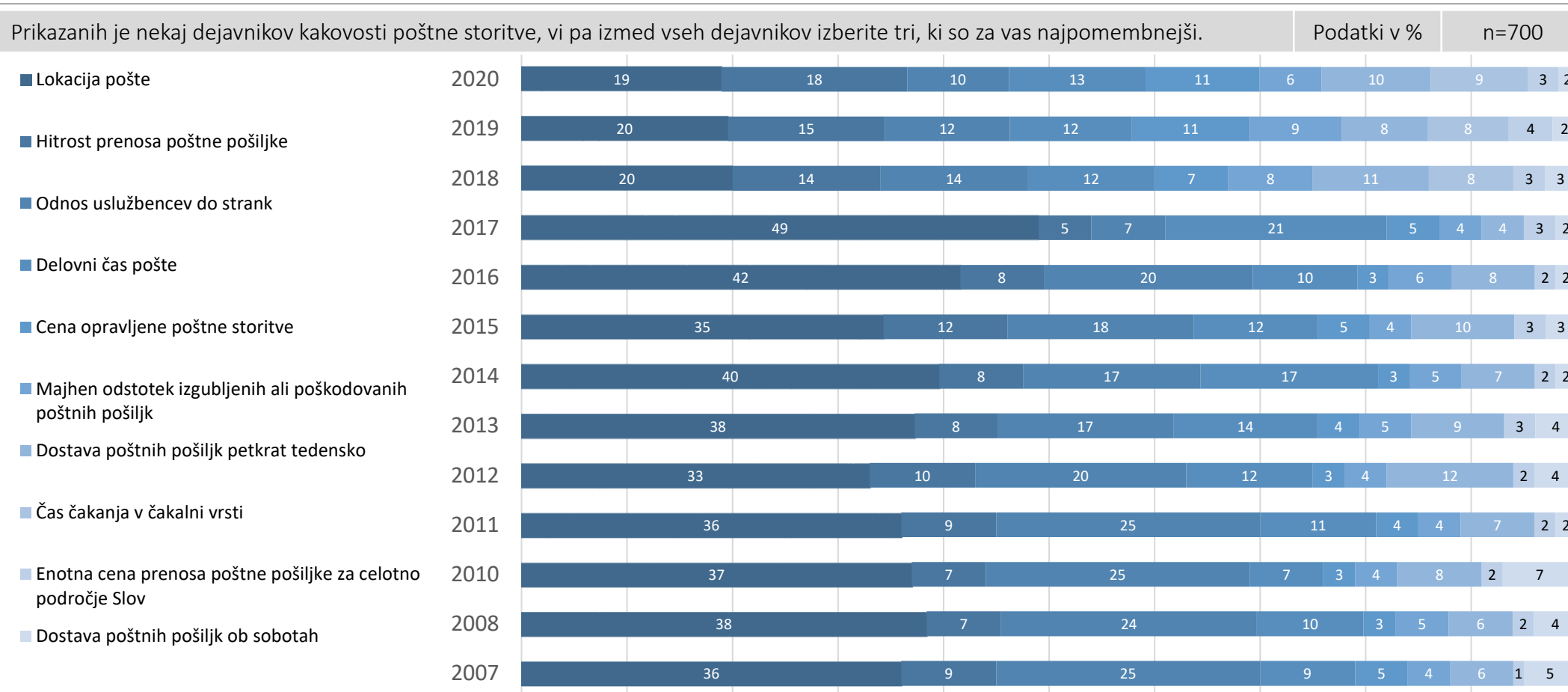


Polovica anketiranih (53,1 %) meni, da ni smiselna dostava poštnih pošiljk na dom ob sobotah.



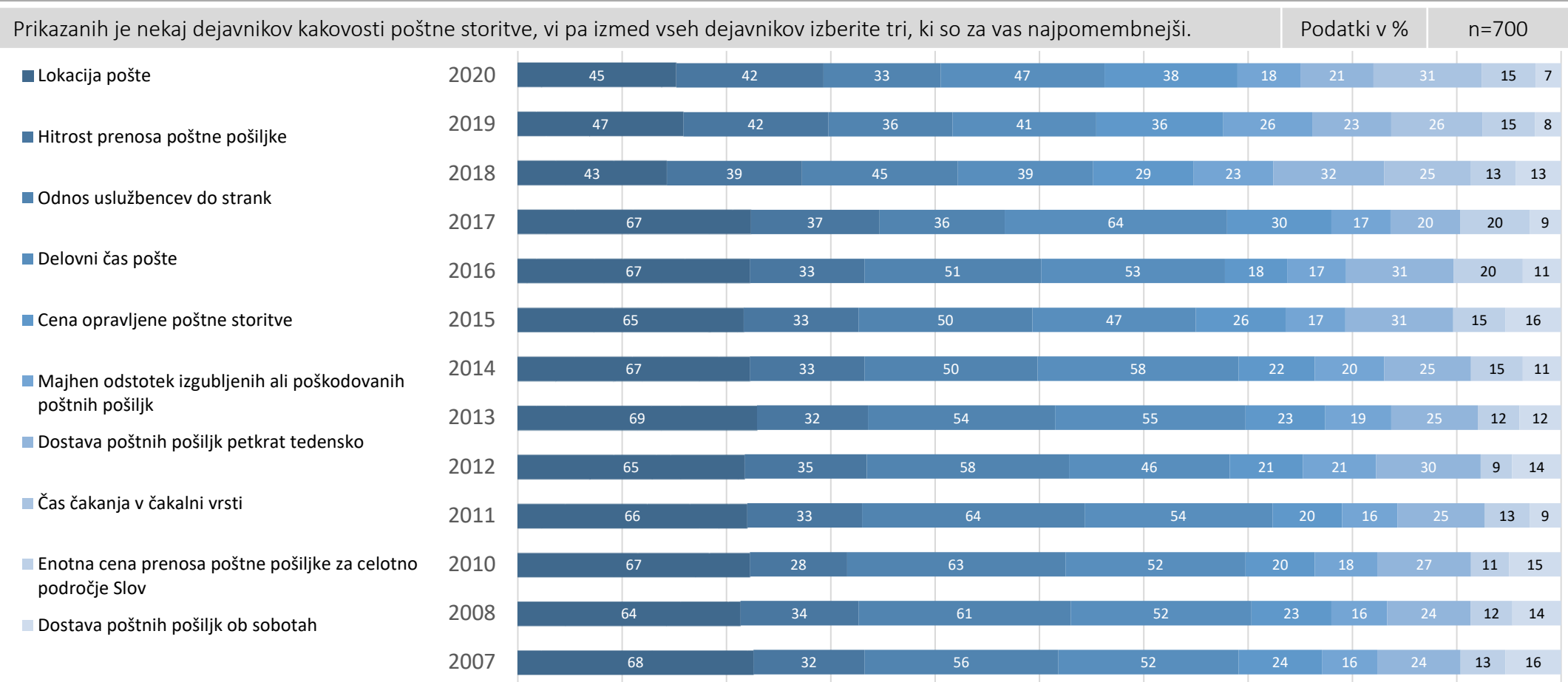
Kakovost in pritožbe

Prvi, najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve



Kot prvi najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve, petina vprašanih (18,9 %) izpostavlja lokacijo pošte, kot drugi najpomembnejši dejavnik izpostavljajo hitrost prenosa poštne pošiljke (17,5 %) in kot tretji najpomembnejši dejavnik pa delovni čas pošt (12,9 %).

Skupaj, najpomembnejši dejavniki kakovosti poštne storitve



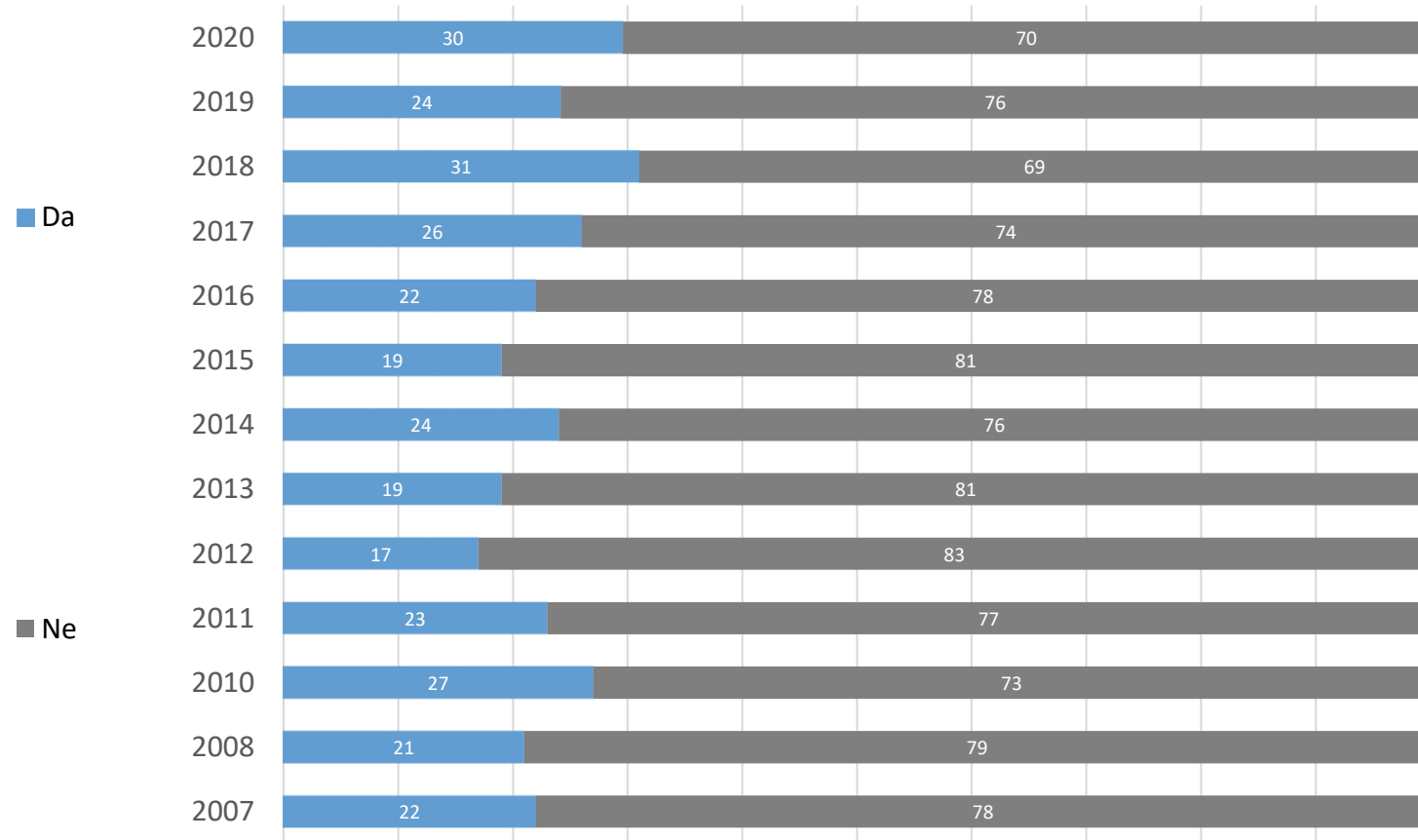
Kot tri (skupaj) najpomembnejše dejavnike kakovosti poštne storitve anketirani izpostavljajo delovni čas pošte (46,9 %), lokacija pošte (45,4 %), hitrost prenosa poštne pošiljke (42,1 %). Prikazani delež odgovorov za posamezni dejavnik je kumulativni delež prvega, drugega in tretjega najpomembnejšega izbranega dejavnika.

Seznanjenost s pritožbenim postopkom

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

Podatki v %

n=700



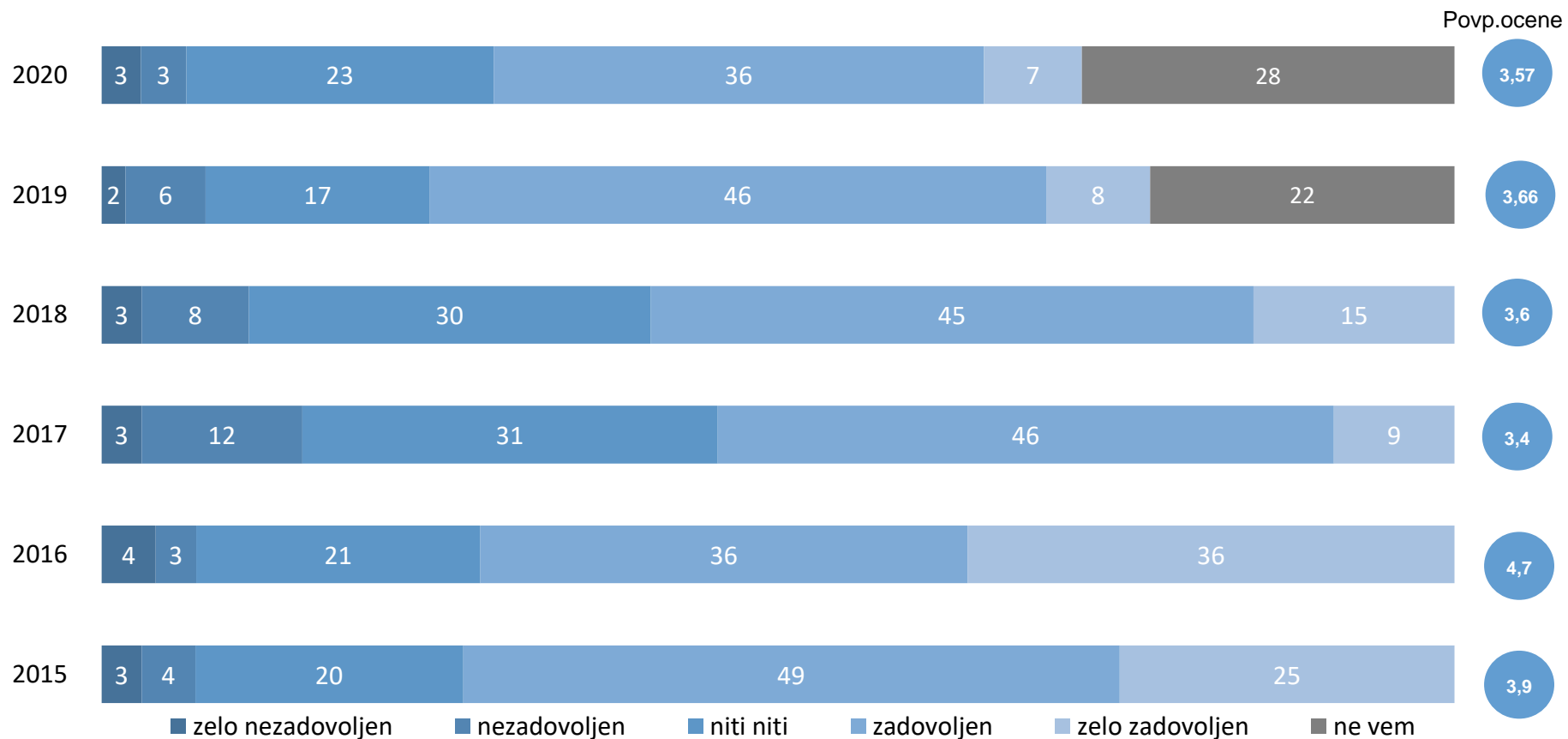
Tri četrte anketiranih (70,4 %) ni seznanjenih s pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošiljk, uničenja, prekoračitve roka prenosa ipd.

Zadovoljstvo z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov

V kolikšni meri ste zadovoljni z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov? **Odgovarjajo tisti, ki so seznanjeni s pritožbenim postopkom**

Podatki v %

n=207



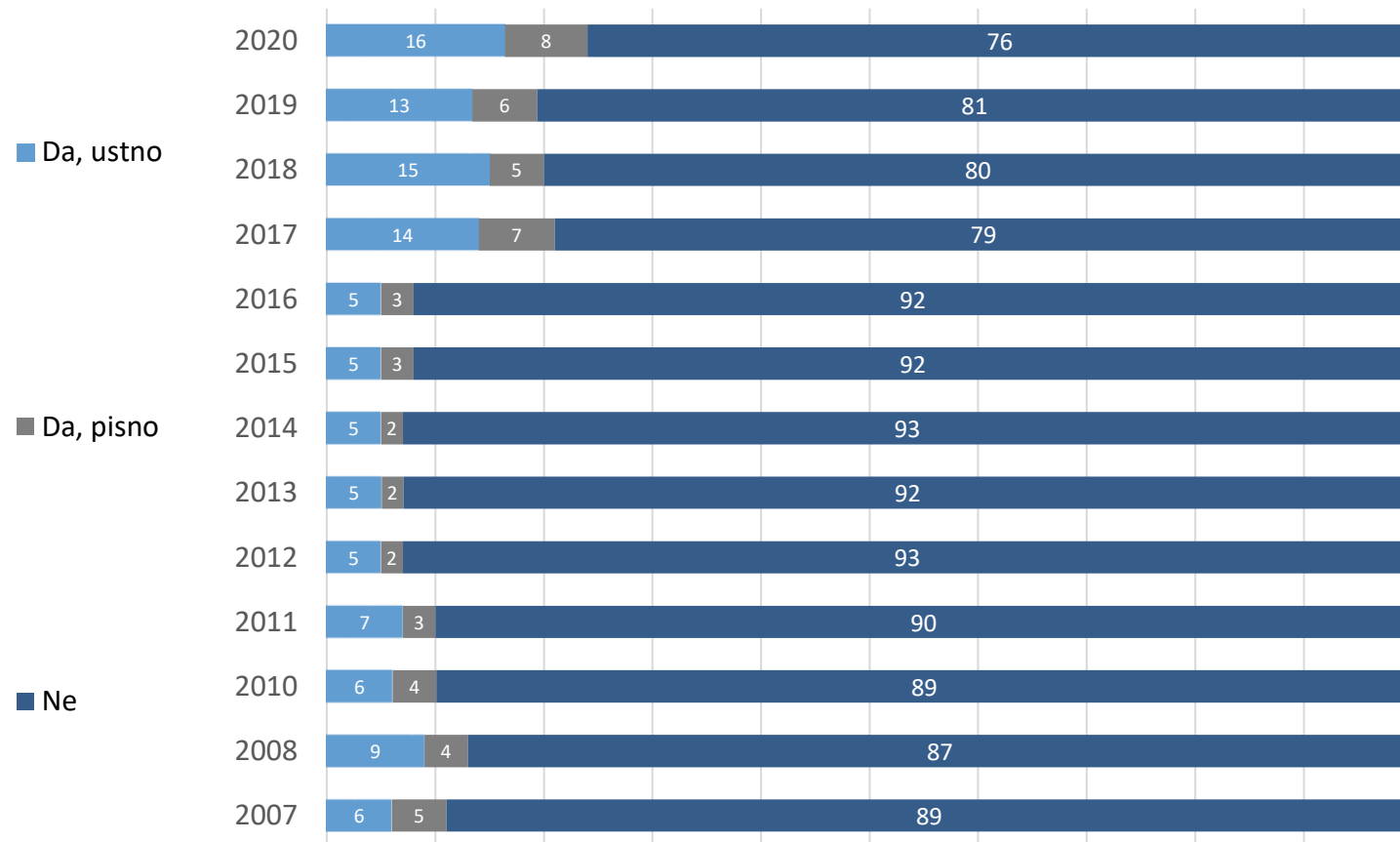
Štiri desettine anketiranih (43,5 %), ki poznajo pritožbene postopke, je (zelo) zadovoljnih z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,57.

Vložitev pritožbe zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo

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

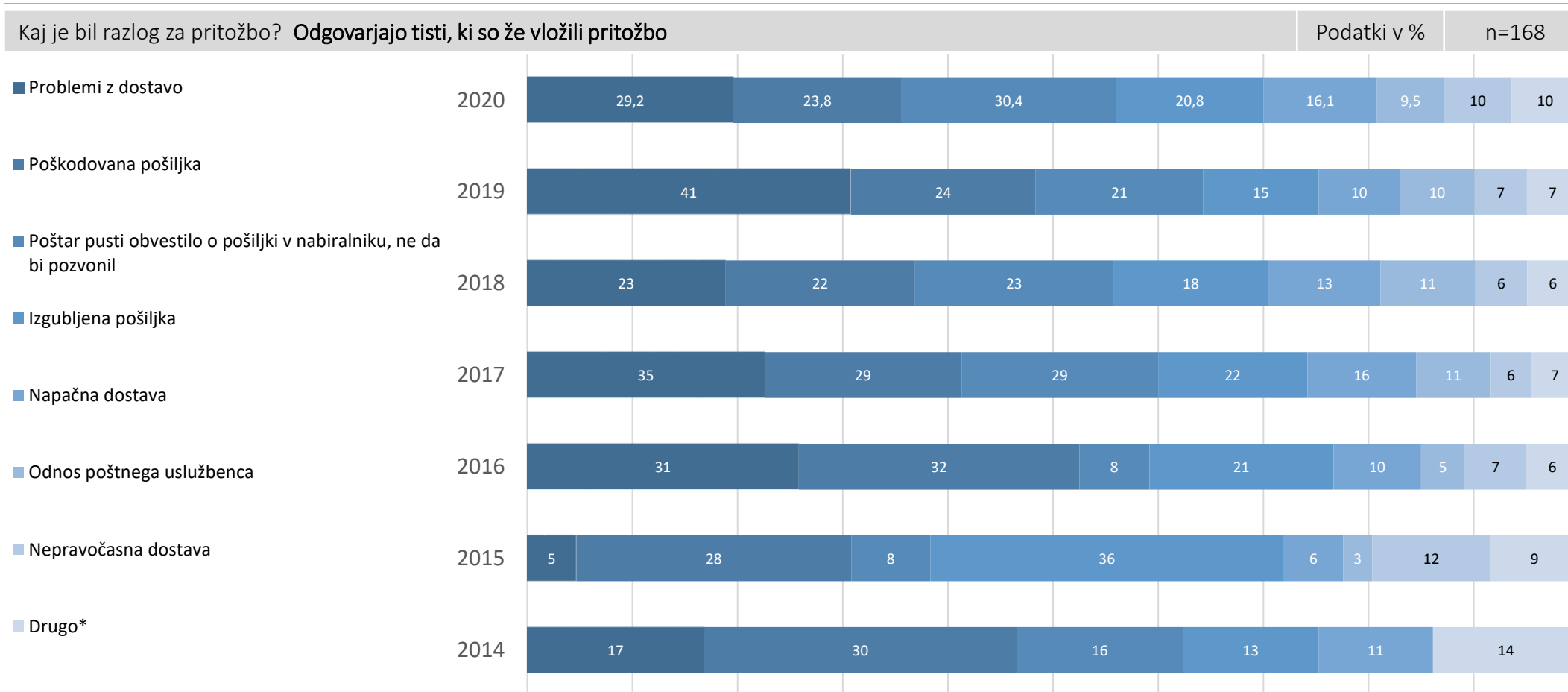
Podatki v %

n=700



Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila četrtnina anketiranih (24,0%).

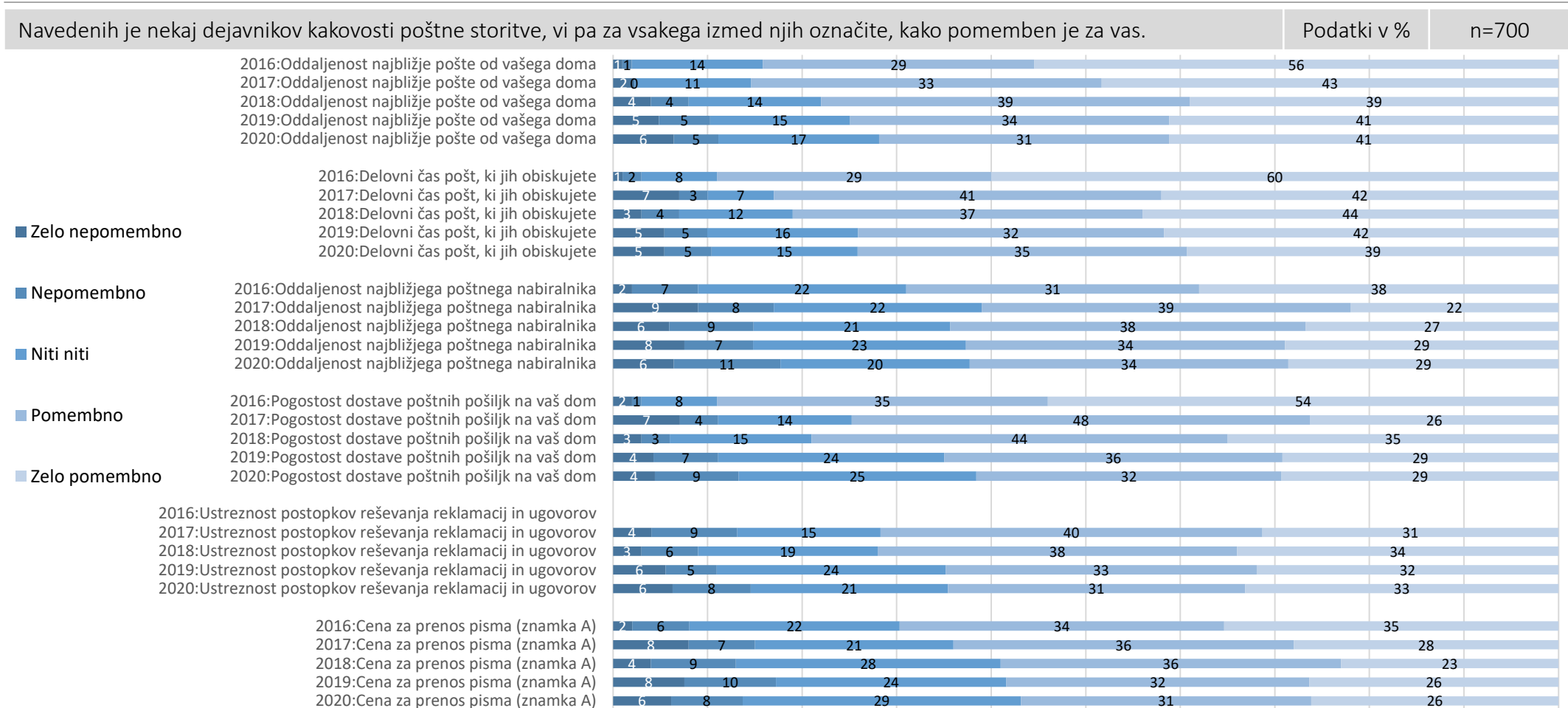
Razlogi za pritožbo



* navedbe pod drugo: čakanje v vrsti; kljub nalepki proti reklamam odlaganje reklam v nabiralnik; poštar pustil reklame pred nabiralniki; vročanje priporočene in ZUP pošte drugi osebi (sosedu)

Najpogostejši razlog za pritožbo je to, da poštar pusti obvestilo o pošiljki v nabiralniku, ne da bi pozvonil (30,4 %).

Pomembnost dejavnikov kakovosti poštne storitve



Anketiranci kot zelo pomembna dejavnika kakovosti poštne storitve, ocenjujejo delovni čas pošt, ki jih obiskujejo (39,8 %) in oddaljenost najbližje pošte od doma (41,1 %).

Pomembnost dejavnikov kakovosti poštne storitve – povprečne ocene

Navedenih je dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa za vsakega izmed njih označite, kako pomemben je za vas.
Povprečne ocene na lestvici od 1 do 5

Povprečne
ocene

n=700

	2016	2017	2018	2019	2020
Oddaljenost najbližje pošte od vašega doma	4,4	3,9	4,1	4,01	3,95
Delovni čas pošt, ki jih obiskujete	4,4	4,1	4,1	4,00	3,98
Oddaljenost najbližjega poštnega nabiralnika	4,0	3,6	3,7	3,69	3,67
Pogostost dostave poštnih pošiljk na vaš dom	4,4	3,8	4,1	3,79	3,73
Ustreznost postopkov reševanja reklamacij in ugovorov	4,1	3,8	3,9	3,80	3,77
Cena za prenos pisma (znamka A)	4,0	3,7	3,7	3,60	3,63

Anketiranci najvišje povprečne ocene pomembnosti pripisujejo dejavnikom kakovosti poštne storitve ocenjujejo delovni čas pošt, ki jih obiskujete (povprečna ocena 3,98, kar je, sodeč po povprečni oceni, najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve.



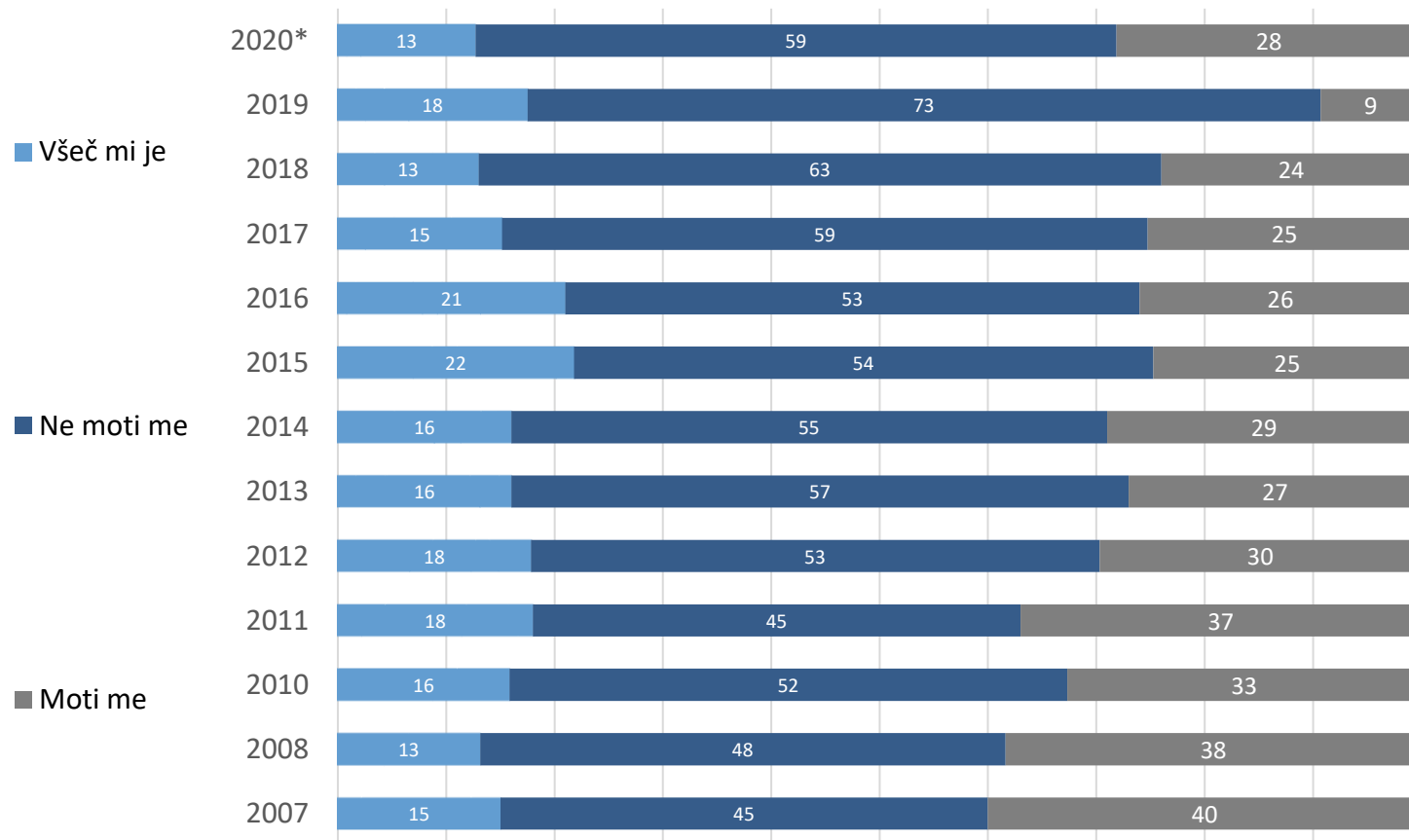
Oglasna sporočila in rumena nalepka AKOS

Prejemanju nenaslovljenih sporočil na dom

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

Podatki v %

n=700



Dobro polovico anketiranih (59,1 %), ne moti prejetje nenaslovljene oglaševalske pošte, to pa je moteče za dobro četrtino (28,1 %) vprašanih.

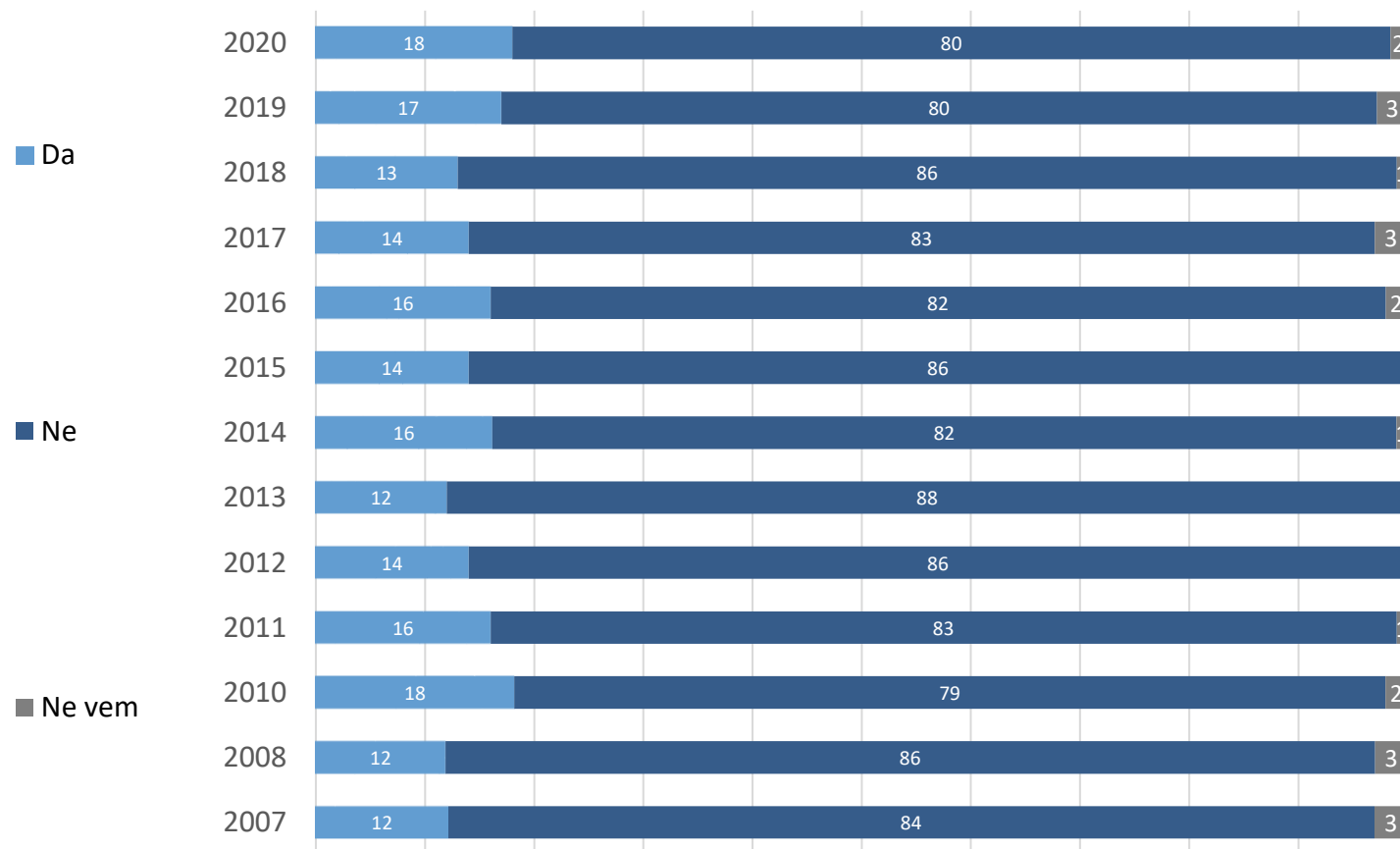
* Vprašanje je v letu 2020 zastavljeno vsem anketirancem in ne le tistim, ki nimajo rumene nalepke kot je bil primer v preteklih letih.

Uporaba rumene nalepke

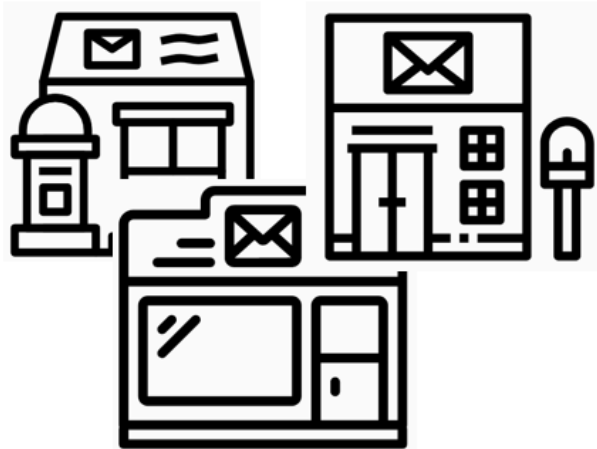
Ali uporabljate rumeno nalepko, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil v vaš hišni predalčnik?

Podatki v %

n=700



Večina anketiranih (80,4 %) ne uporablja rumene nalepke, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil v hišni predalčnik. Nalepko uporablja 18,0 % vprašanih.



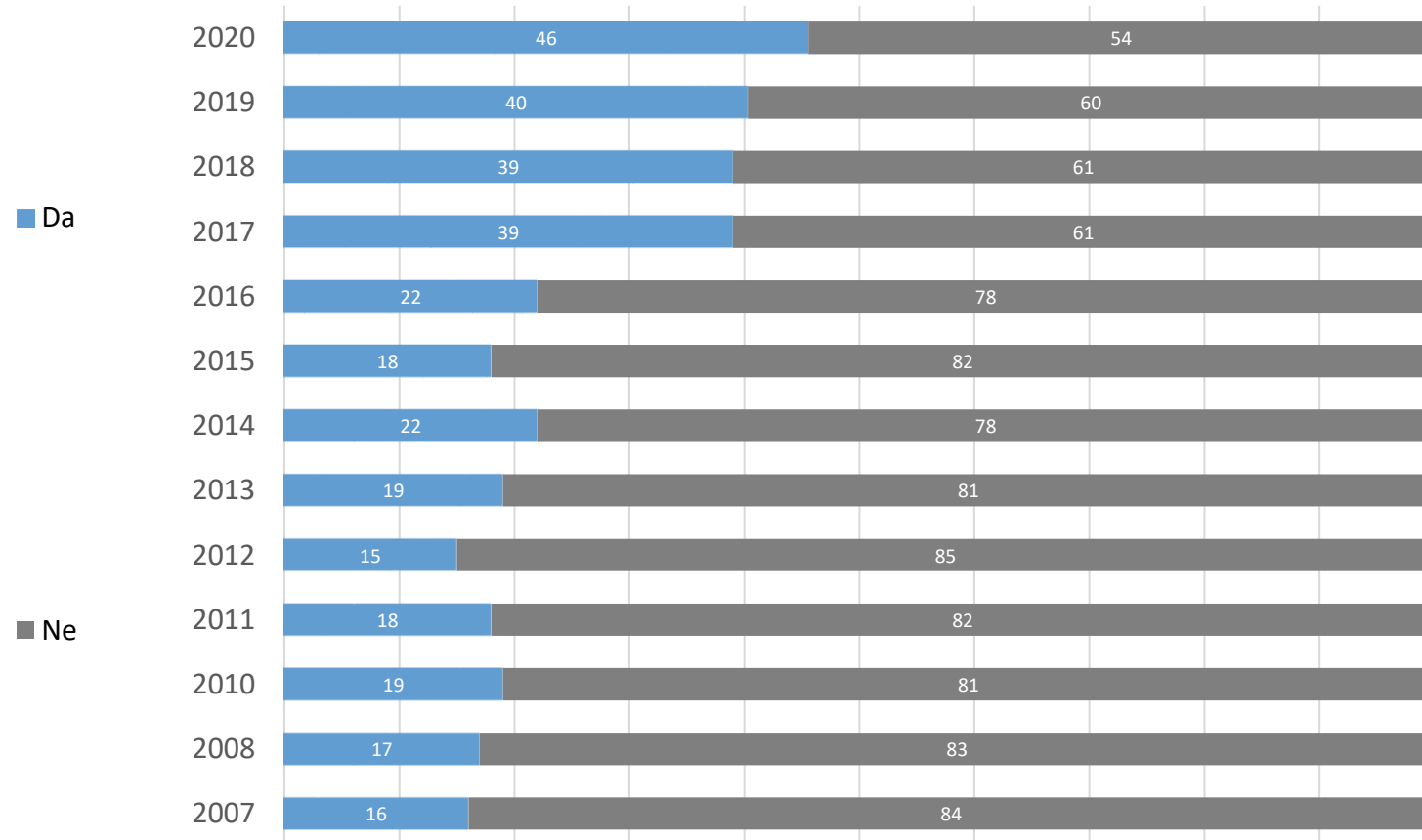
Uporaba storitev drugih izvajalcev

Uporaba storitev drugega izvajalca poštnih storitev

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

Podatki v %

n=700



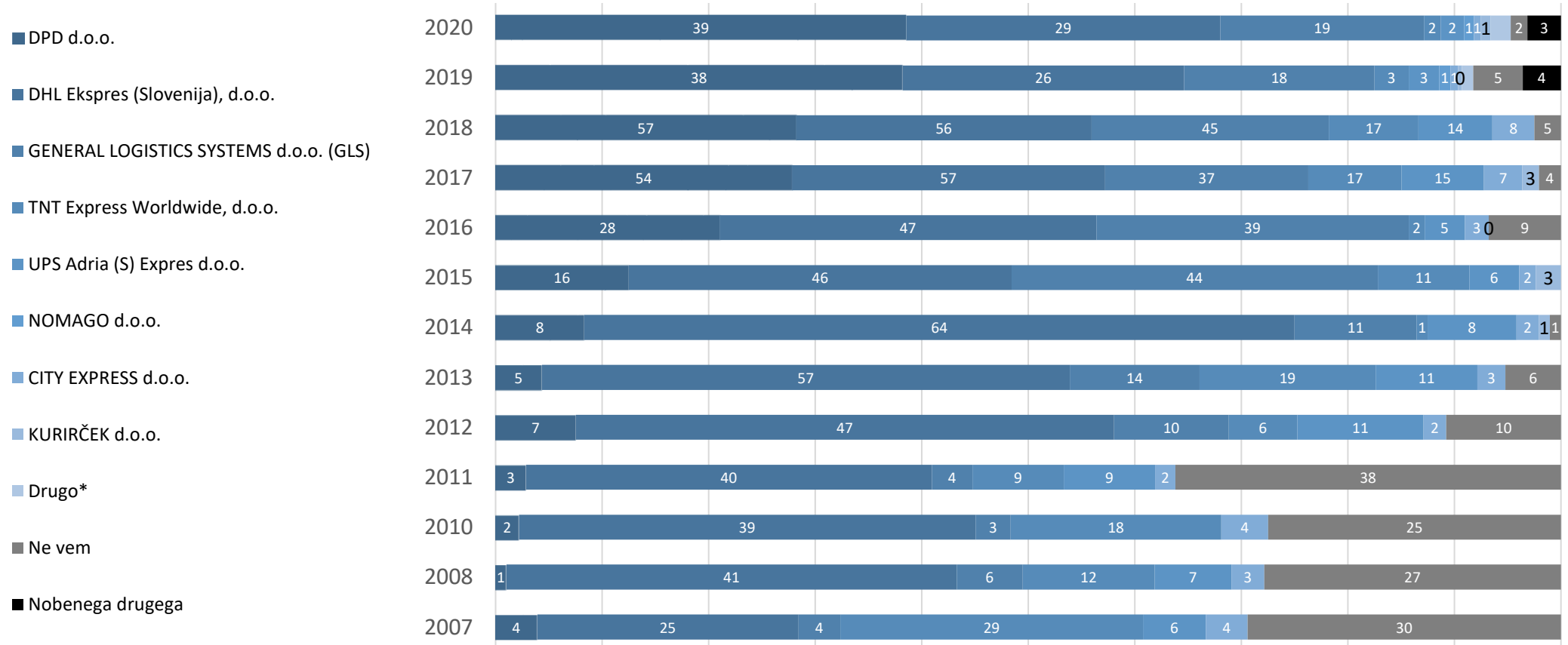
Dobra polovica anketiranih (54,4 %) v zadnjem letu ni uporabila storitev kakšnega drugega izvajalca poštnih storitev z izjemo Pošte Slovenije.

Izvajalci poštnih storitev v zadnjem letu - uporaba

Storitve katerega izvajalca poštnih storitev ste poleg Pošte Slovenije uporabili v zadnjem letu? **Odgovarjajo tisti, ki so uporabljali storitve drugega izvajalca, poleg Pošte Slovenije.**

Podatki v %

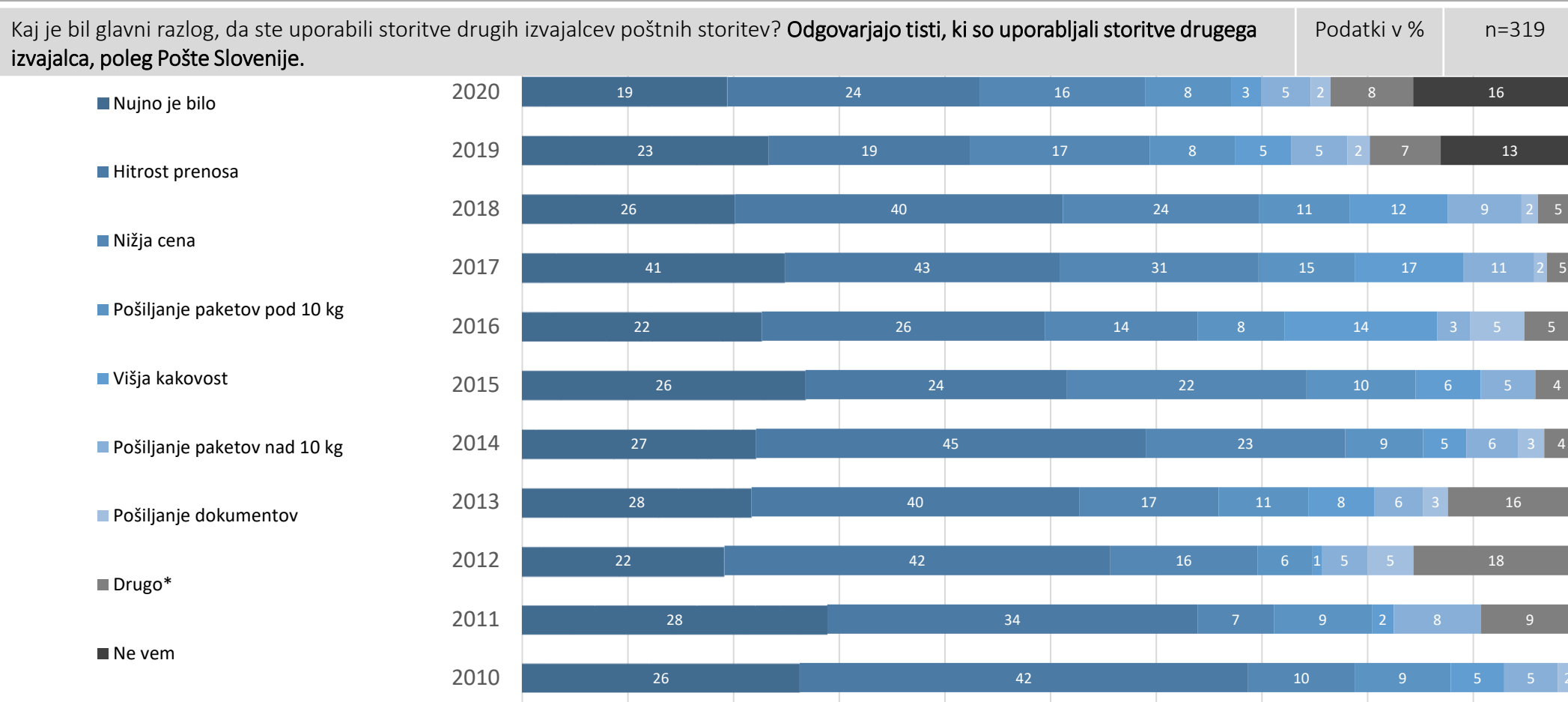
n=319



* Navedbe pod drugo: Petrol (3x), Fedex, Hrvatska pošta, Kiosk, Mapolog

Dobra tretjina vprašanih (38,6 %) je poleg storitev Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabila tudi storitve DPD.

Razlogi uporabe storitev drugih izvajalcev



* Navedbe pod drugo: Izvajalec je bil v naprej določen (19x); plačilo s kartico, pošiljanje denarja, delovni čas

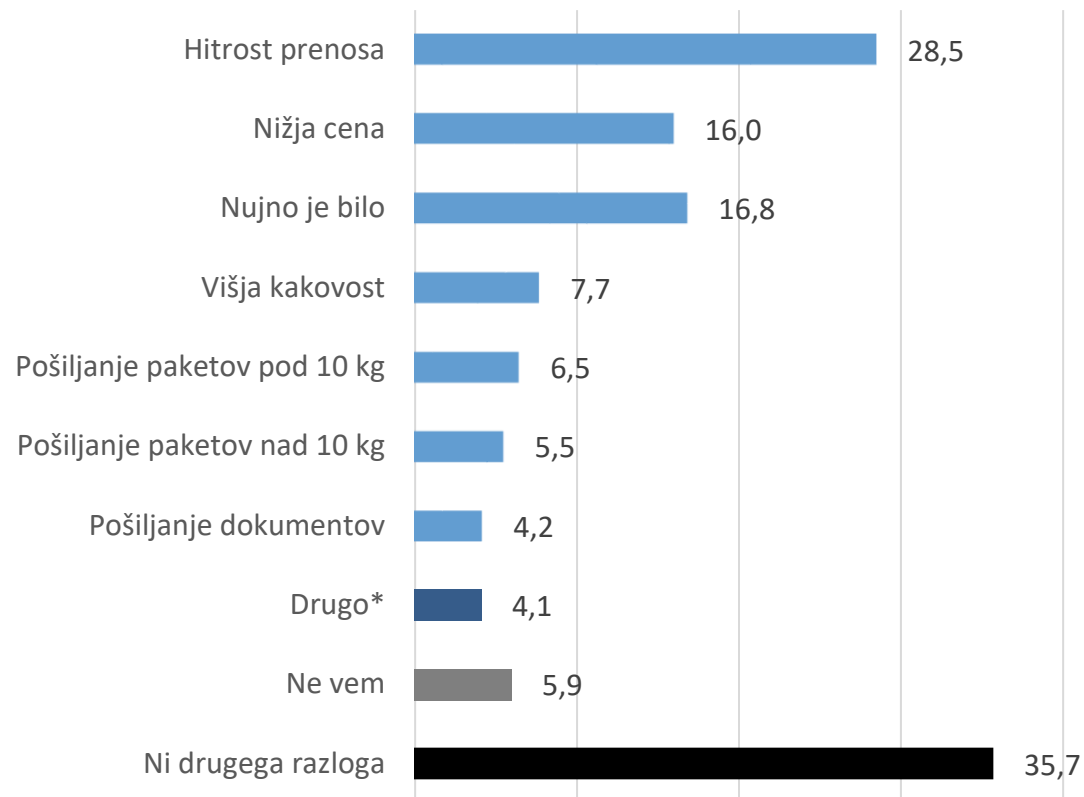
Najpogostejši razlog uporabe storitev drugih izvajalcev poštne storitve je hitrost prenosa (23,8%) in nujnost (19,4 %).

Dodatni razlogi** za uporabo storitev drugih izvajalcev

Ali obstaja še kakšen drug razlog, zakaj ste uporabili storitve drugih izvajalcev poštних storitev? **Odgovarjajo tisti, ki so uporabljali storitve drugega izvajalca, poleg Pošte Slovenije.**

Podatki v %

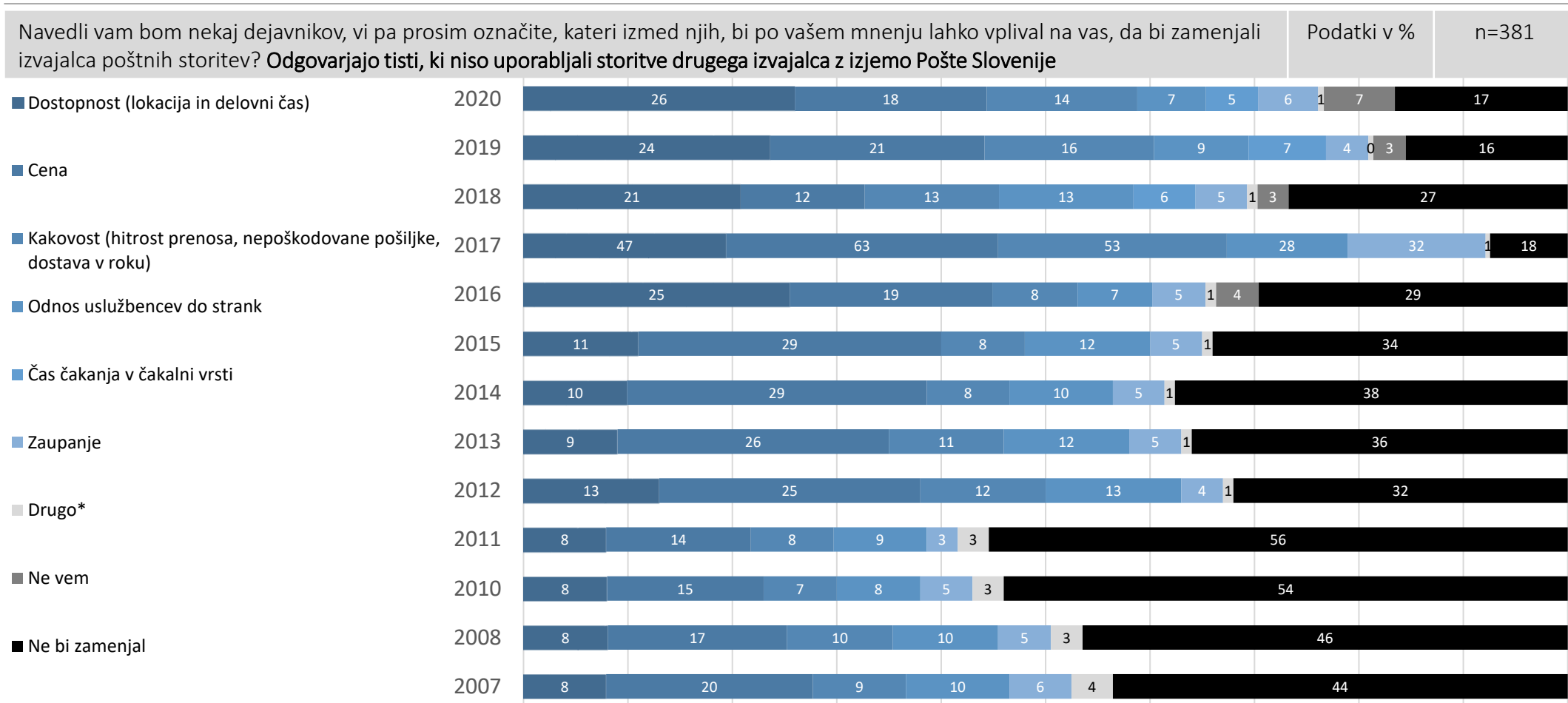
n=319



Poleg že navedenih razlogov oziroma dejavnikov, ki bi vplivali na zamenjavo izvajalca poštних storitev, je dodatni dejavnik tudi hitrost prenosa (28,5 %).

* navedbe pod drugo: dostava s pošto Slovenija v času epidemije ni bila možna za Avstrijo; hitrejši odziv - prišli iskat; ni bilo druge izbire; obratovalni čas; zanesljiva in korektna dostava

Izvajalci poštних storitev v zadnjem letu - uporaba



* Navedbe pod drugo: delovni čas, pomoč pri nošenju paketa do stanovanja

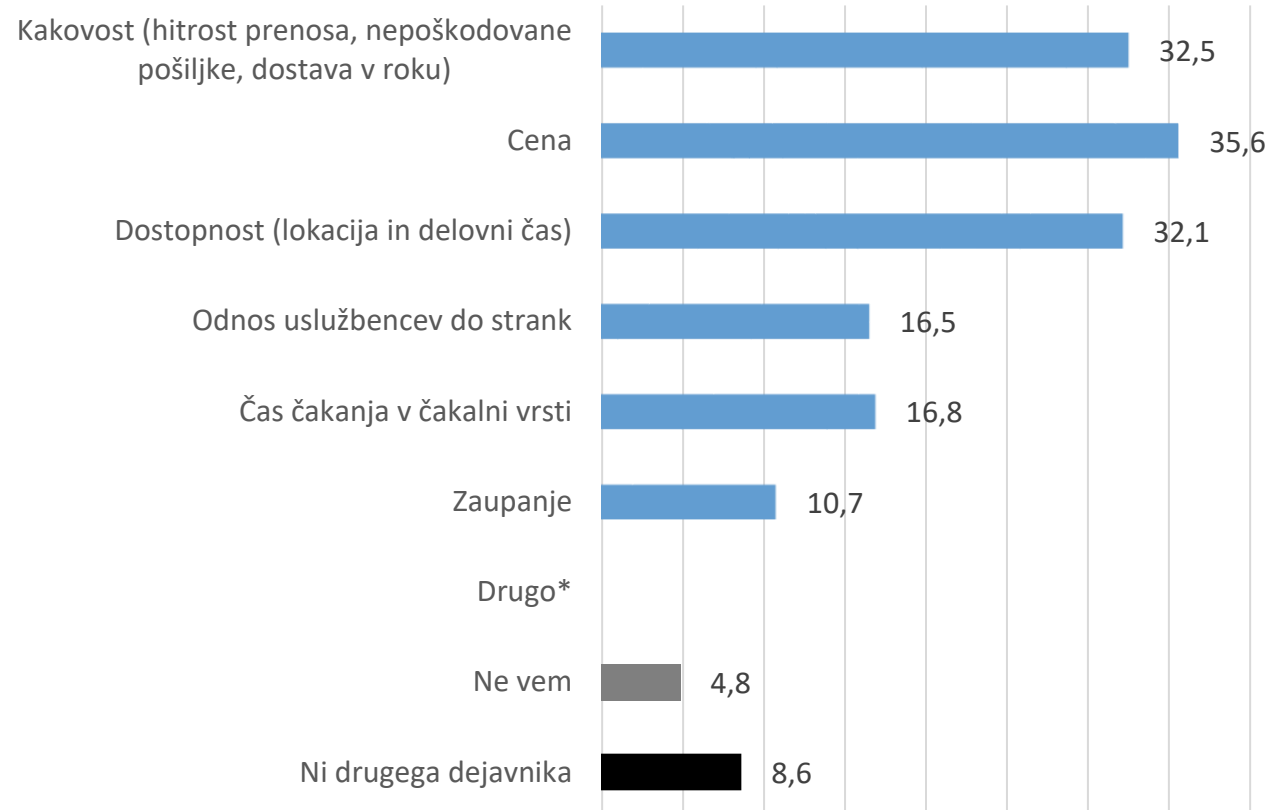
Dostopnost (lokacija in delovni čas) je tisti dejavnik, ki bi lahko vplival na četrtno (26,0 %) vprašanih, ki koristijo storitve Pošte Slovenije, da zamenjajo izvajalca.

Dodatni razlogi**, ki bi vplivali, da bi zamenjali izvajalca poštних storitev

Ali obstaja še kakšen drug razlog, zakaj ste uporabili storitve drugih izvajalcev poštних storitev? **Odgovarjajo tisti, ki niso uporabljali storitve drugega izvajalca z izjemo Pošte Slovenije**

Podatki v %

n=381

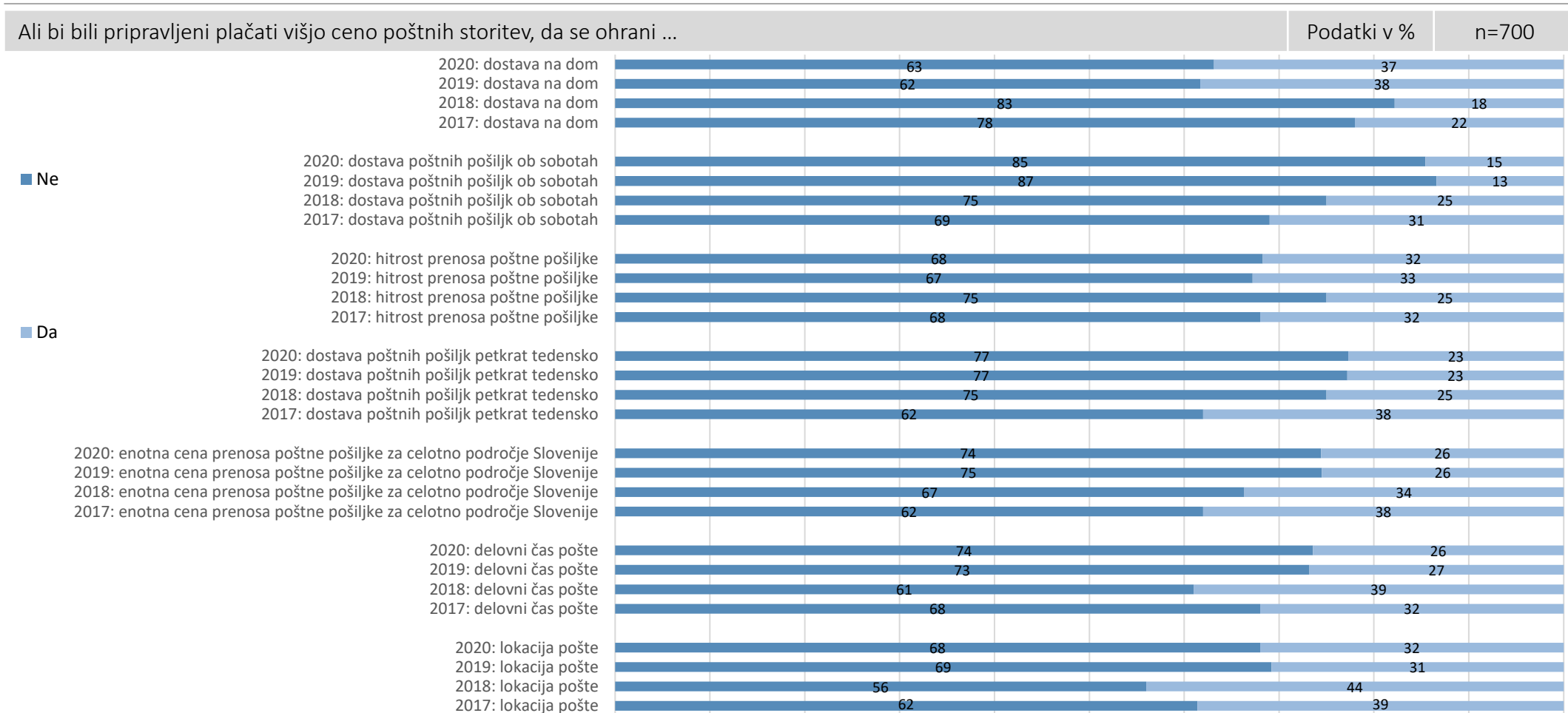


Poleg že navedenih dejavnikov je cena tisti dodatni dejavnik, ki bi lahko vplival na dobro tretjino (35,6 %) vprašanih, ki koristijo storitve Pošte Slovenije, da zamenjajo izvajalca.



Ohranitev poštnih storitev

Pripravljenost plačevanja višje cene poštних storitev



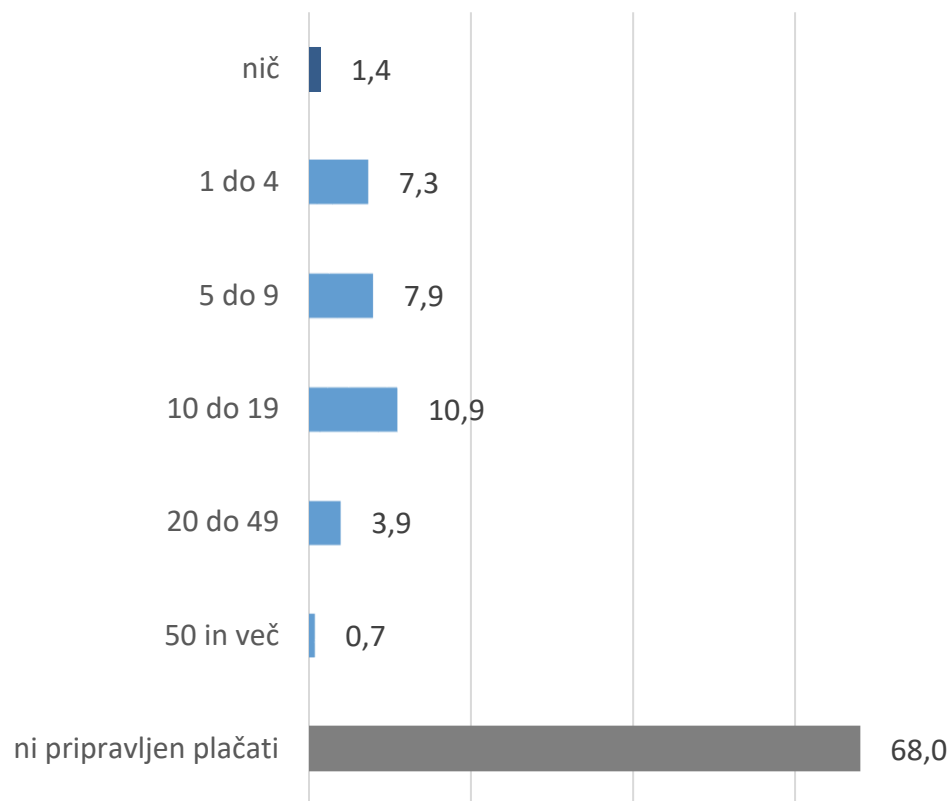
Najvišji delež anketiranih (36,9 %) bi bil pripravljen plačati več, da se ohrani dostava na dom. Najmanjši delež pa je pripravljen dodatno plačati za dostavo pošiljk ob sobotah (14,5 %).

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani lokacija pošte

Koliko odstotkov višjo ceno poštnih storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani lokacija pošte?

Podatki v %

n=700



9,3 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,3 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani lokacija pošte.

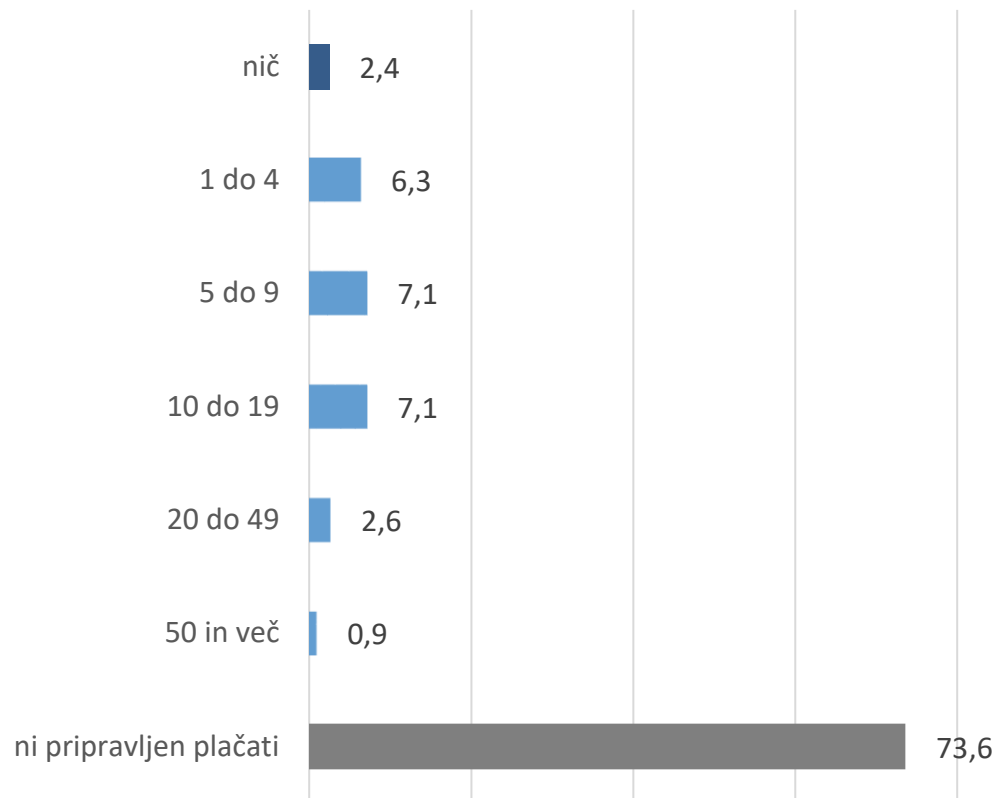
Lokacija pošte	2019	10,3 %
	2018	10,3 %
	2017	9,7 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani delovni čas pošte

Koliko odstotkov višjo ceno poštnih storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani delovni čas pošte?

Podatki v %

n=700



8,9 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 8,9 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani delovni čas pošte.

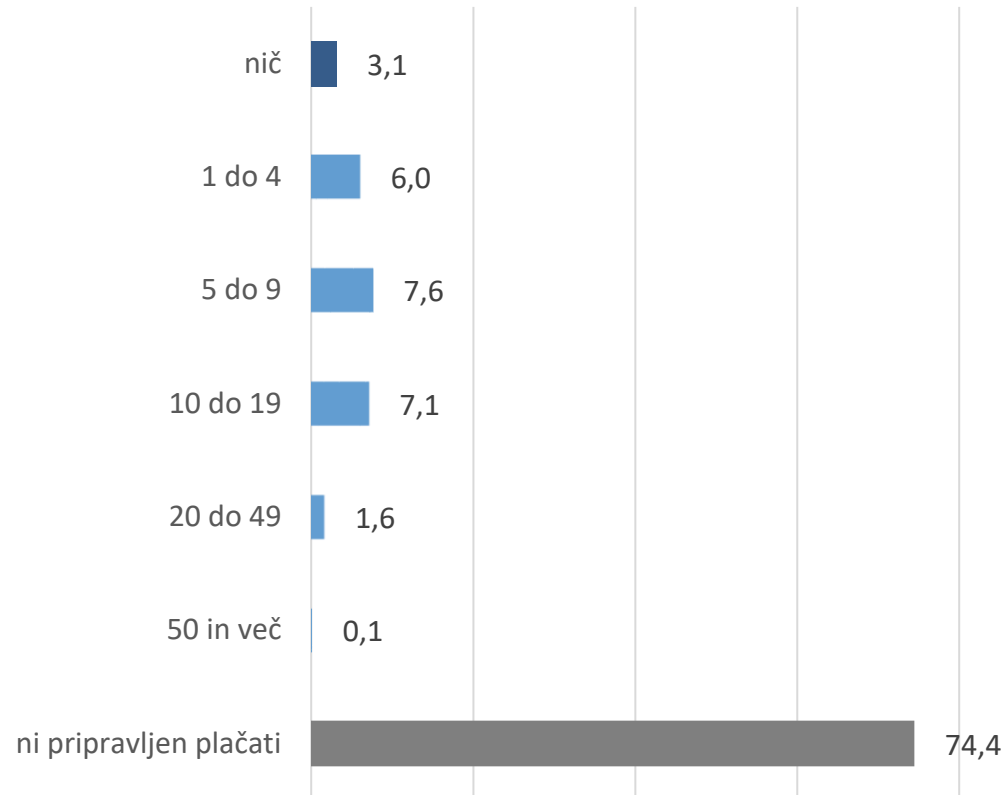
Delovni čas pošte	2019	9,1 %
	2018	10,5 %
	2017	9,5 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani enotna cena prenosa poštna pošiljke za celotno področje Slovenije

Koliko odstotkov višjo ceno poštnih storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani enotna cena prenosa poštna pošiljke za celotno področje Slovenije?

Podatki v %

n=700



6,5 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 6,5 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani enotna cena prenosa poštna pošiljke za celotno področje Slovenije.

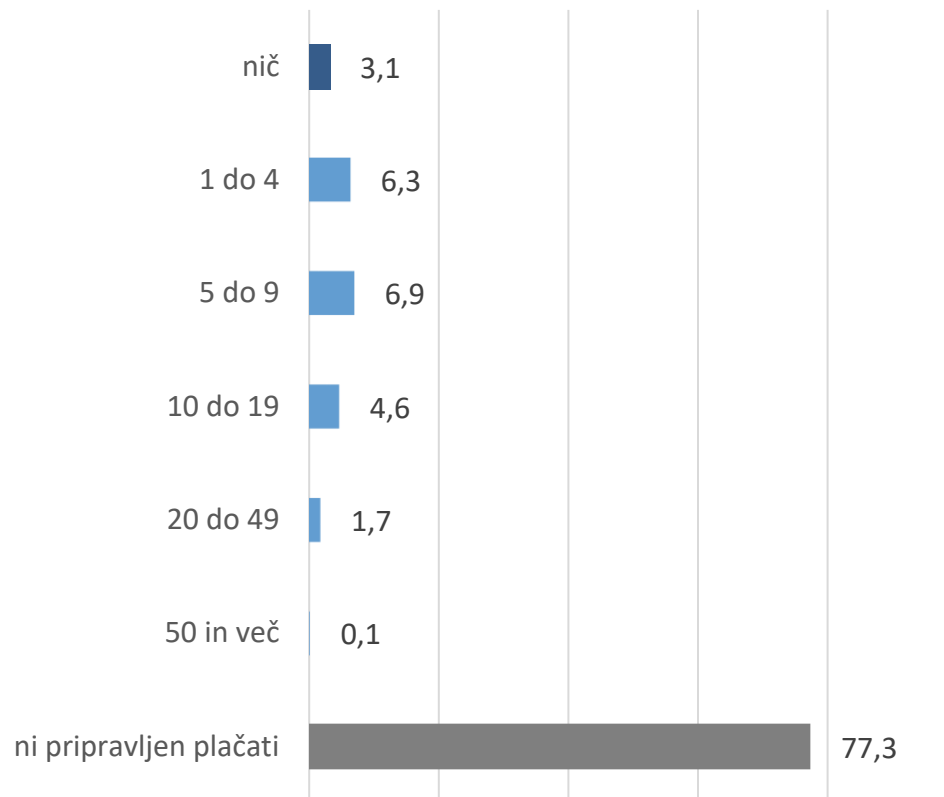
Delovni čas pošte	2019	7,5 %
	2018	8,0 %
	2017	8,6 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko

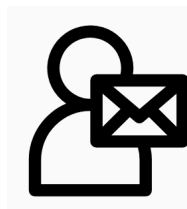
Koliko odstotkov višjo ceno poštne storitve ste pripravljeni plačati, da se ohrani dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko?

Podatki v %

n=700



6,7 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 6,7 % višjo ceno poštne storitve, da se ohrani dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko.

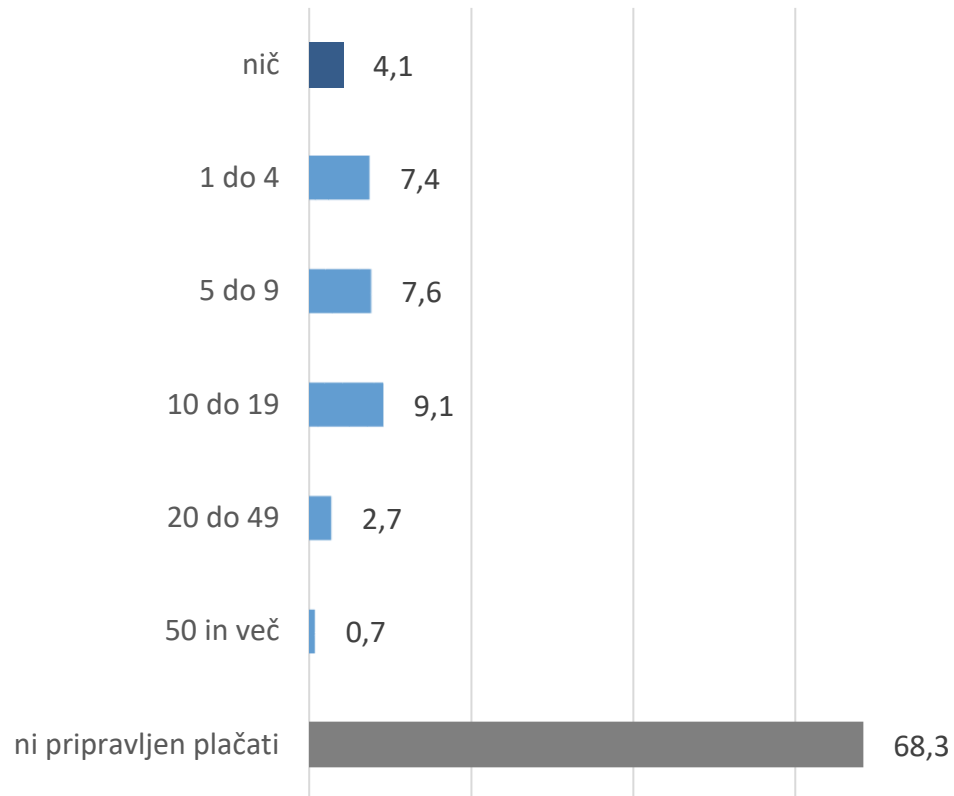
Dostava poštnih pošiljk 5x tedensko	Leto	Procent
Dostava poštnih pošiljk 5x tedensko	2019	8,0 %
	2018	10,2 %
	2017	7,7 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani hitrost prenosa poštne pošiljke

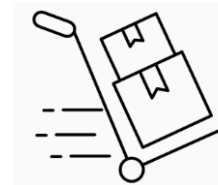
Koliko odstotkov višjo ceno poštних storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani hitrost prenosa poštne pošiljke?

Podatki v %

n=700



8,0 %

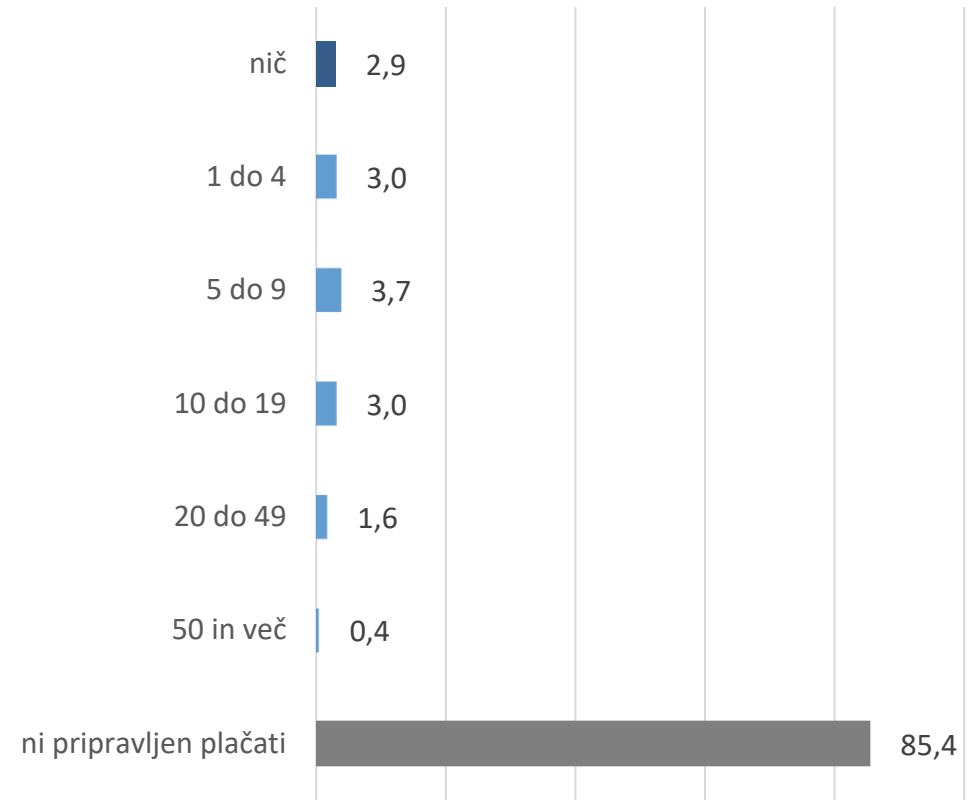


Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 8,0 % višjo ceno poštних storitev, da se ohrani hitrost prenosa poštних pošiljk.

Dostava poštних pošiljk 5x tedensko	2019	9,7 %
	2018	11,0 %
	2017	8,2 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani dostava poštnih pošiljk ob sobotah

Koliko odstotkov višjo ceno poštnih storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani dostava poštnih pošiljk ob sobotah? Podatki v % n=700



8,0 %

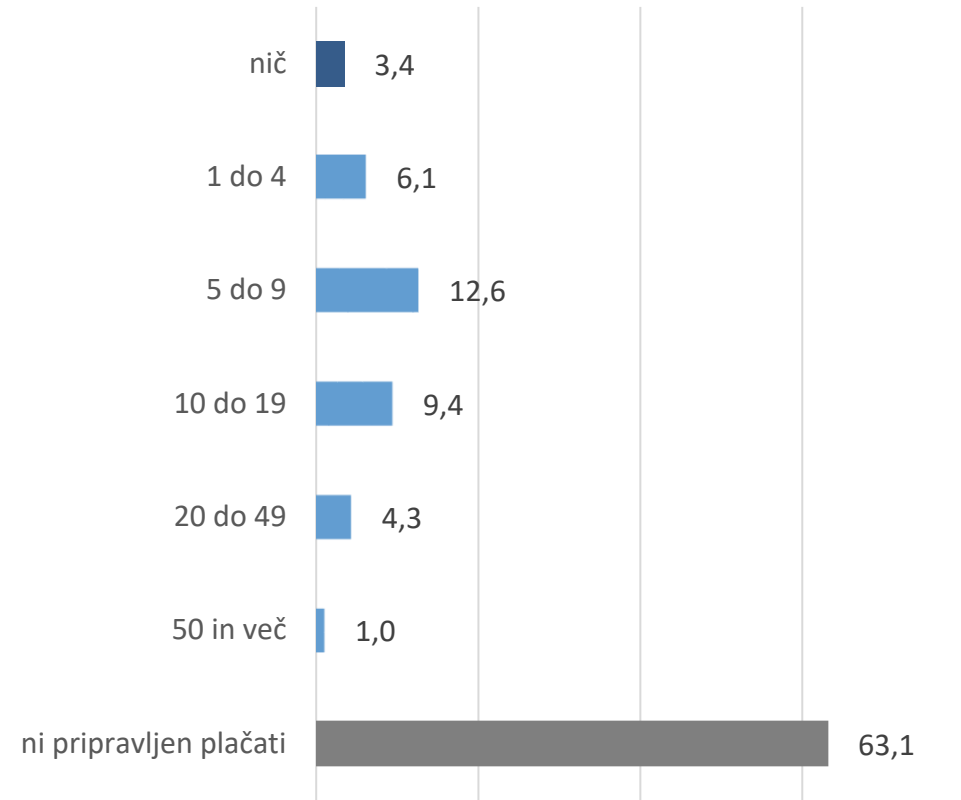


Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 8,0 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani dostava poštnih pošiljk ob sobotah.

Dostava poštnih pošiljk 5x tedensko	Leto	Procent
	2019	9,2 %
	2018	10,6 %
	2017	8,7 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani dostava na dom

Koliko odstotkov višjo ceno poštnih storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani dostava na dom? Podatki v % n=700



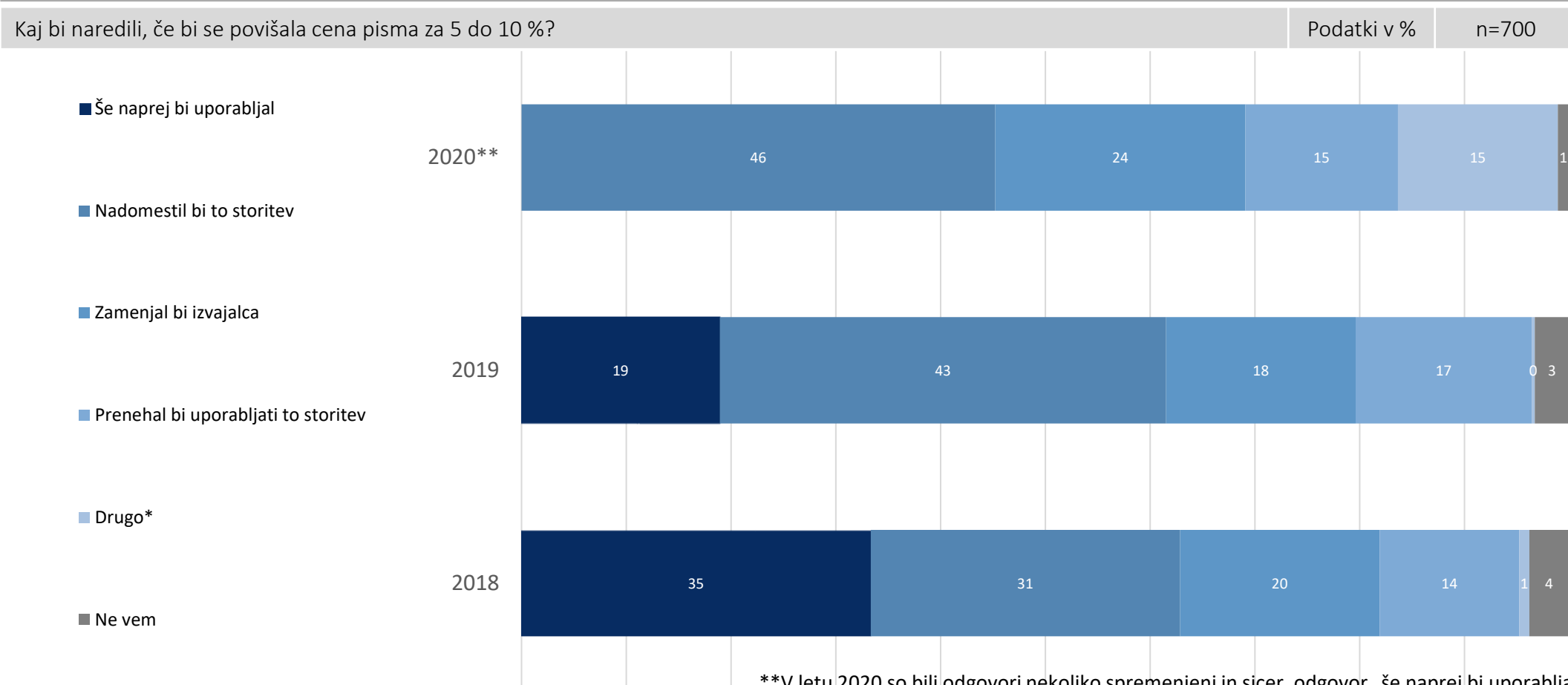
9,1 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,1 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani dostava na dom.

Dostava poštnih pošiljk 5x tedensko	2019	9,6 %
	2018	12,2 %
	2017	9,2 %

Povišanje cene pisma za 5 do 10 %



**V letu 2020 so bili odgovori nekoliko spremenjeni in sicer, odgovor „še naprej bi uporabljal“ je bil odstranjen iz nabora možnih odgovorov.

* Navedbe pod drugo: bi razmislil-a (15x), nič (83x), zmanjšal bi uporabo, vseeno bi poslal

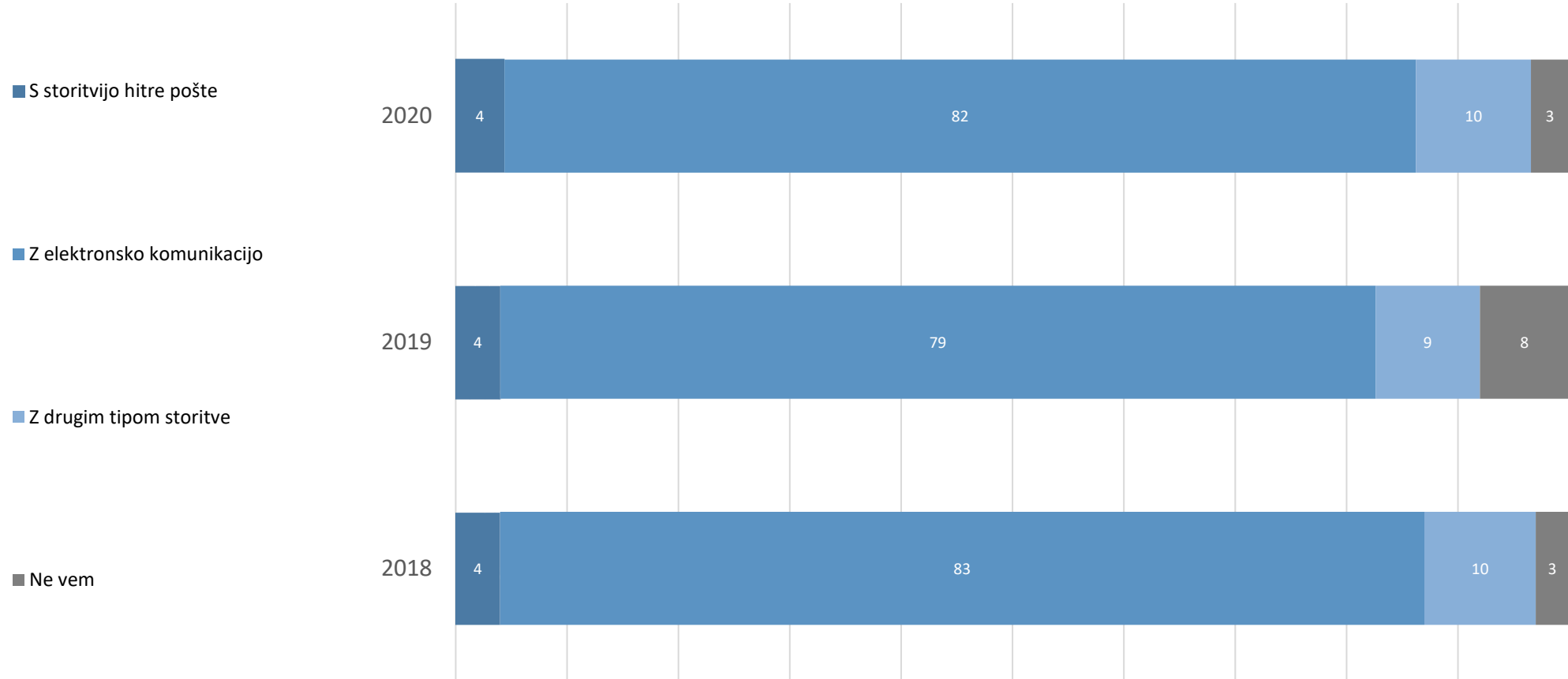
V primeru, da bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %, bi 45,7 % anketirancev nadomestilo to storitev z drugo.

Nadomestitev pisma z drugo storitvijo

S katero storitvijo bi nadomestili pismo? **Odgovarjajo tisti, ki bi v primeru povišanja cene pisma, to storitev nadomestili**

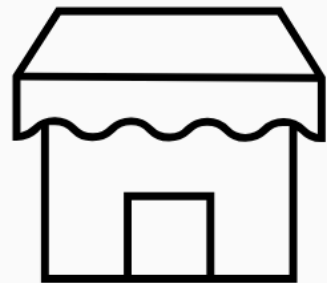
Podatki v %

n=320



* Navedbe pod drugo: jezen bi bil

Večina vprašanih (81,9 %), ki bi v primeru zvišanja cene pisma le to nadomestila, bi storitev nadomestila z elektronsko komunikacijo.



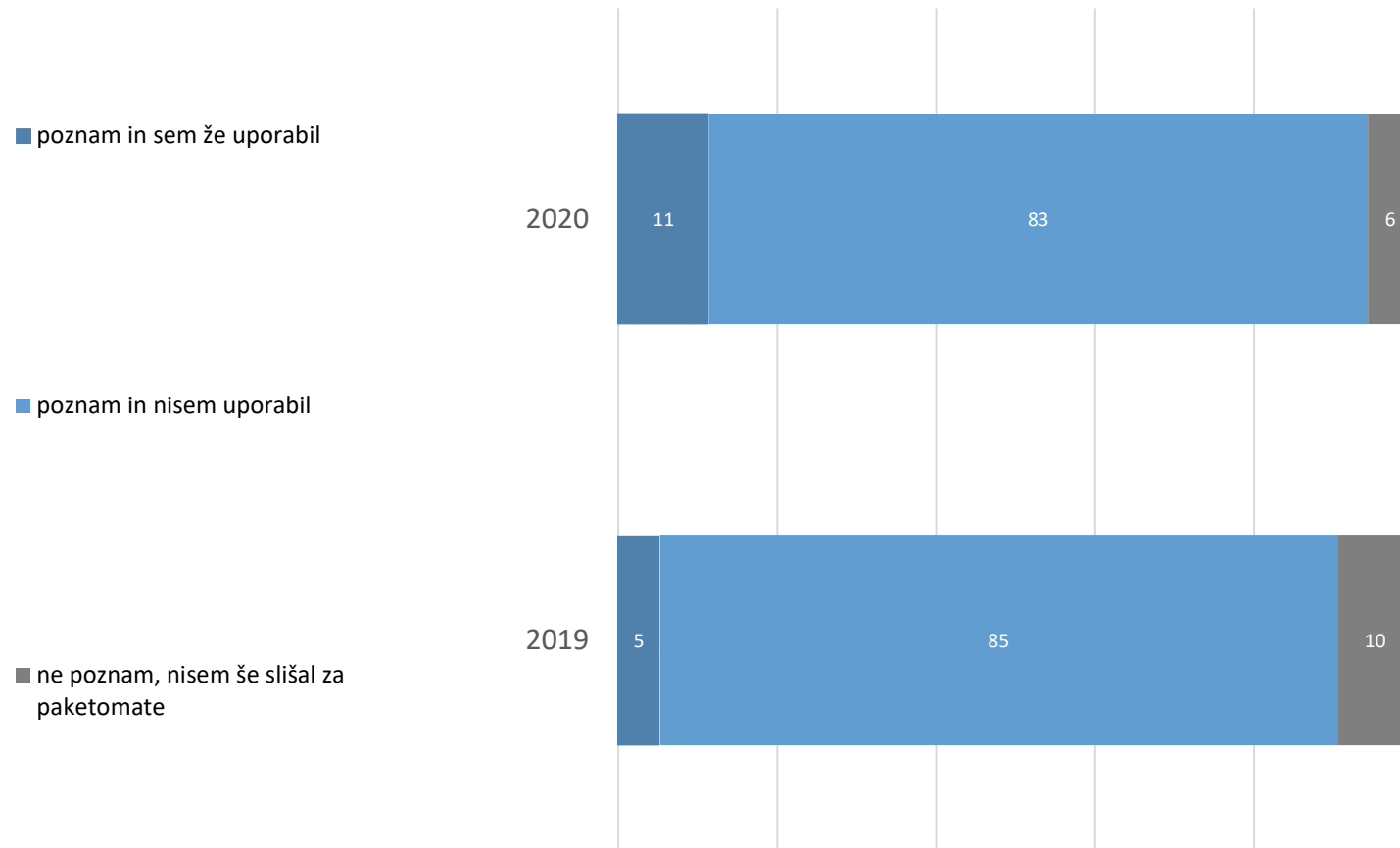
Poznavanje in uporaba paketomatov in paketnih trgovin

Poznavanje paketomatov

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

Podatki v %

n=700



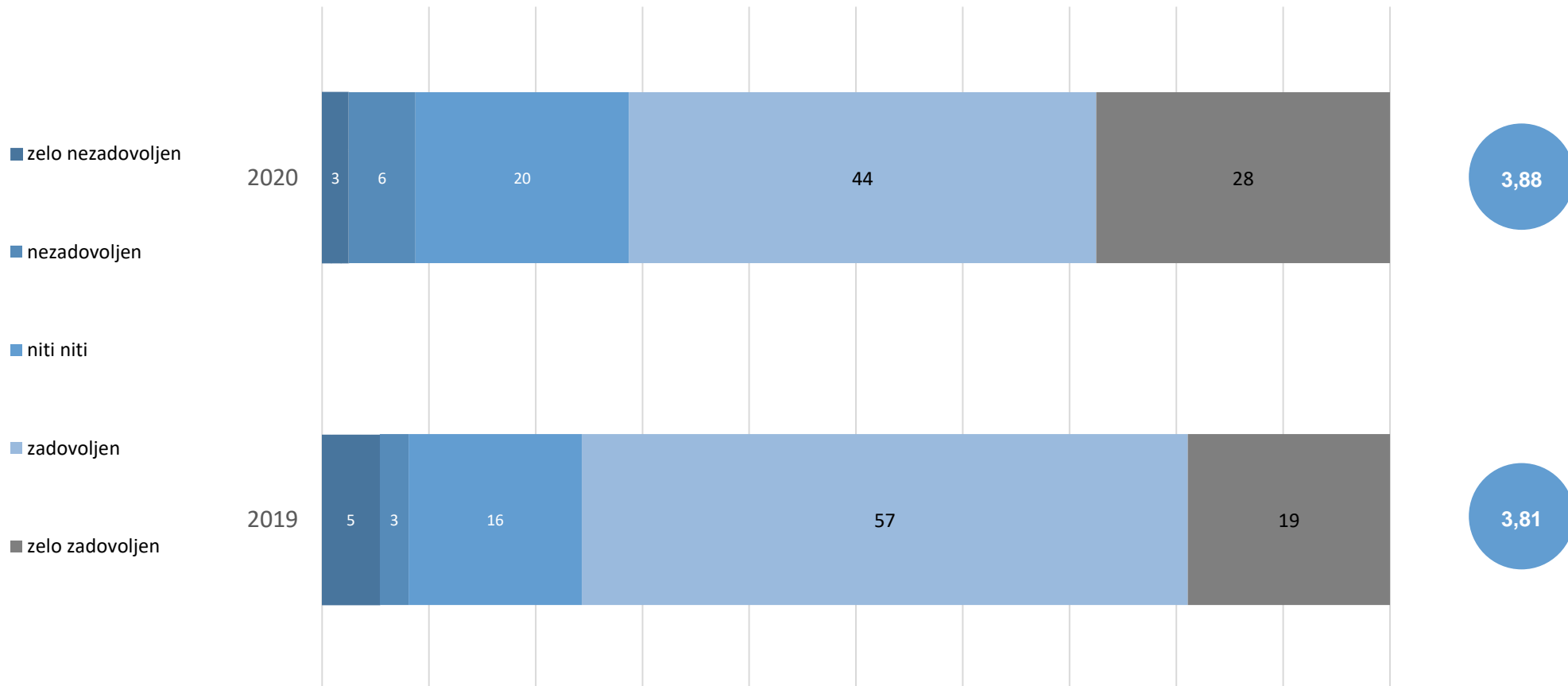
Večina vprašanih (82,9 %) sicer pozna paketomate, a jih še ni uporabila.

Zadovoljstvo z uporabo paketomatov

V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketomata? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate**

Podatki v %

n=80



Tri četrtine vprašanih (71,3 %), ki poznajo paketomate, je z uporabo (zelo) zadovoljnih. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,88.

Izkušnja z uporabo paketomatov - navedbe

Prosimo, da na kratko opišete vašo izkušnjo z uporabo paketomatov. Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate**

Podatki v %

n=80

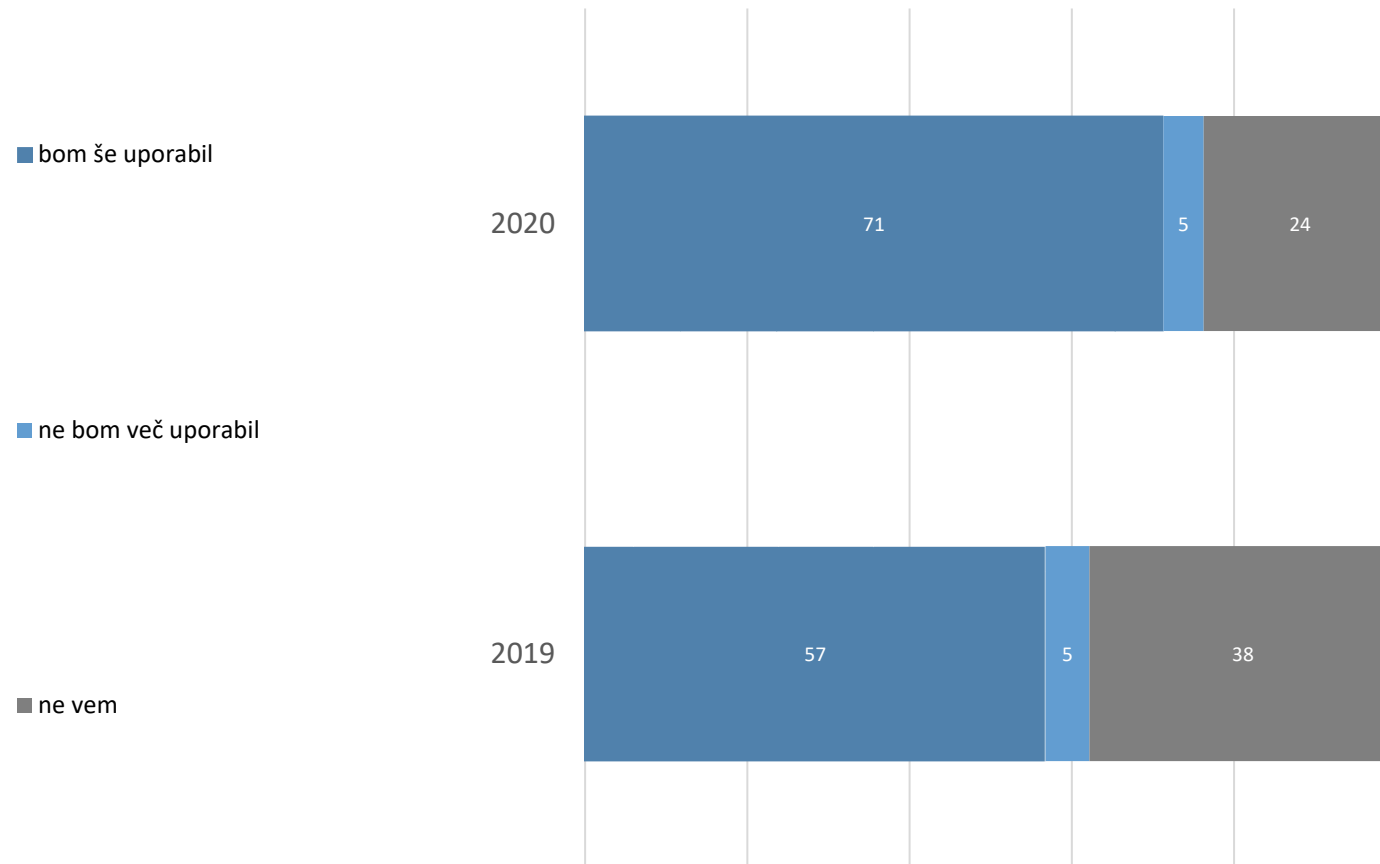
Navedba	Število navedb
ENOSTAVEN ZA UPORABO	22
NIČ ME NI MOTILO	19
DA JE ODPRT 24 UR NA DAN VSAK DAN	17
KOMPLICIRANO	4
NI ČAKANJA	4
DODATNI STROŠKI	3
SLABA LOKACIJA	3
MANJŠE TEŽAVE SO BILE PRI PREVZEMU POŠILJKE	1
MOTI ME ODDALJENOST PAKETOMATA	1
NAJPREJ NISEM VEDELA KAKO GA MORAM UPORABLJATI, VENDAR JE BIL PROCES POTEM HITER IN UČINKOVIT.	1
NI DELOVAL	1
RAJE IMAM OSEBNI PREVZEM IN ČLOVEŠKI ODNOS	1
V TRŽIČU GA RECIMO NI MOŽNO UPORABITI PA JE POSTAVLJEN ŽE KAR NEKAJ ČASA	1
VŠEČ MI JE BILO DA NIMAŠ STIKA Z ZAPOSLENIM (COVID19)	1
VŠEČ MI JE BILO KO SE JE PREDALČEK ODPRL	1

Uporaba paketomato v prihodnje

Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate**

Podatki v %

n=80



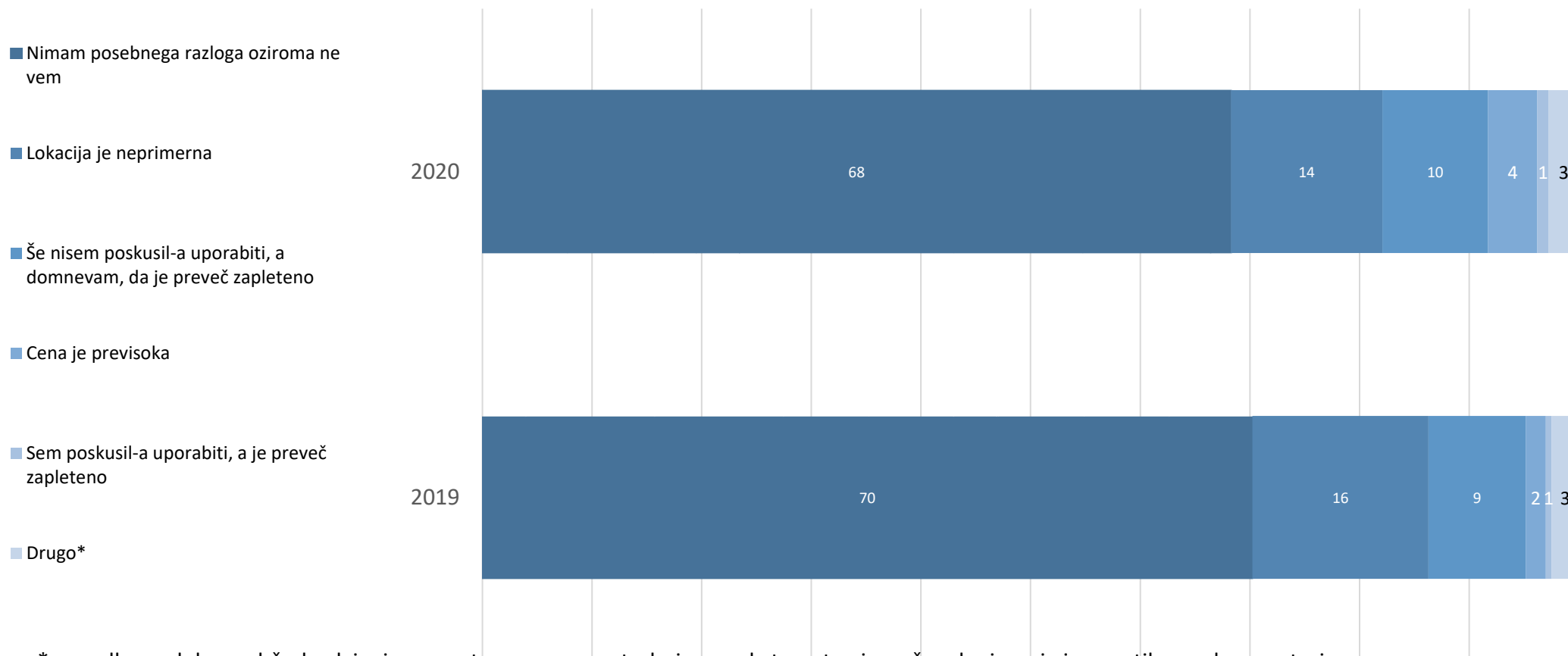
Tri četrte vprašanih (71,3 %), ki so že uporabili storitev paketomata, bo to možnost uporabila tudi v prihodnje.

Razlogi za ne-uporabo paketomatov

Zakaj še nikoli niste uporabili paketomata? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo storitev paketomata a jo še niso uporabili**

Podatki v %

n=580



* navedbe pod drugo: hčerka dviguje namesto mene; ne potrebujem; paketomata ni v našem kraju; raje imam stik z osebo, ne strojem

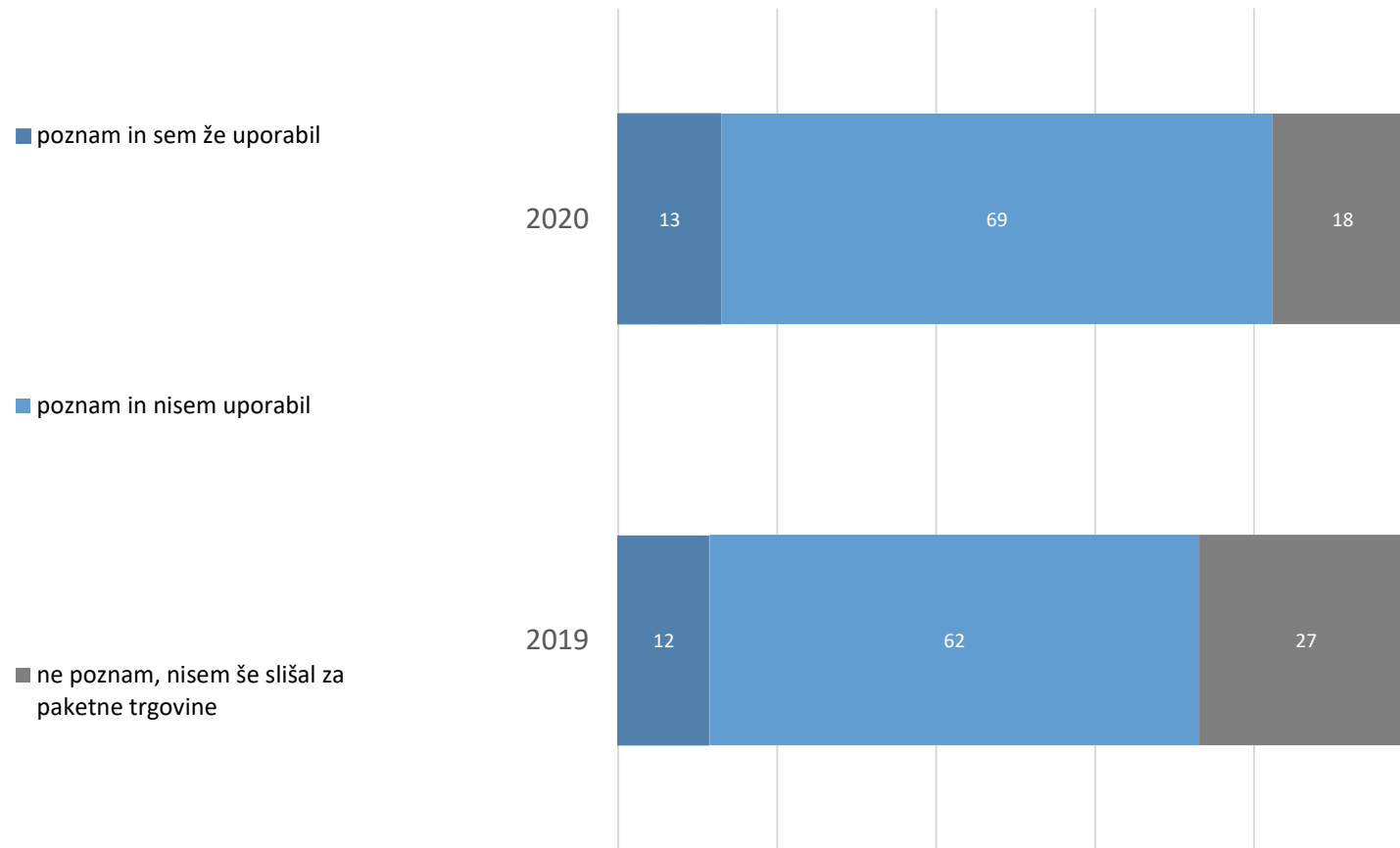
Večina vprašanih (68,3 %), ki pozna paketomate a jih še ni uporabila, ni navedla posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.

Poznavanje paketnih trgovin

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

Podatki v %

n=700



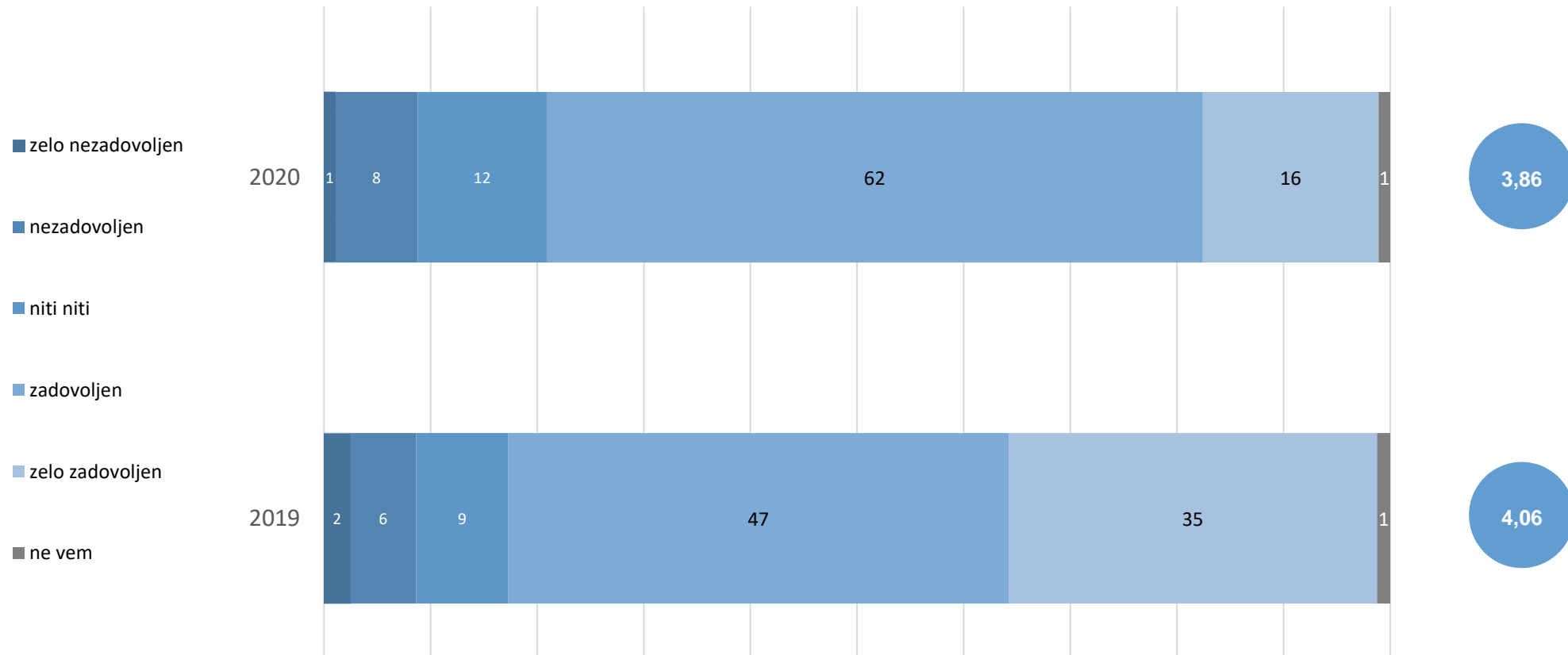
Dve tretjini anketiranih (69,3 %) sicer poznata paketne trgovine, a jih še nista uporabili.

Zadovoljstvo z uporabo paketnih trgovin

V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketnih trgovin? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine**

Podatki v %

n=91



Večina anketiranih (78,0 %), ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine je (zelo) zadovoljnih z uporabo paketnih trgovin. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,86.

Izkušnja z uporabo paketnih trgovin - navedbe

Prosimo, da na kratko opišete vašo izkušnjo z uporabo paketnih trgovin. Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine**

Podatki v %

n=91

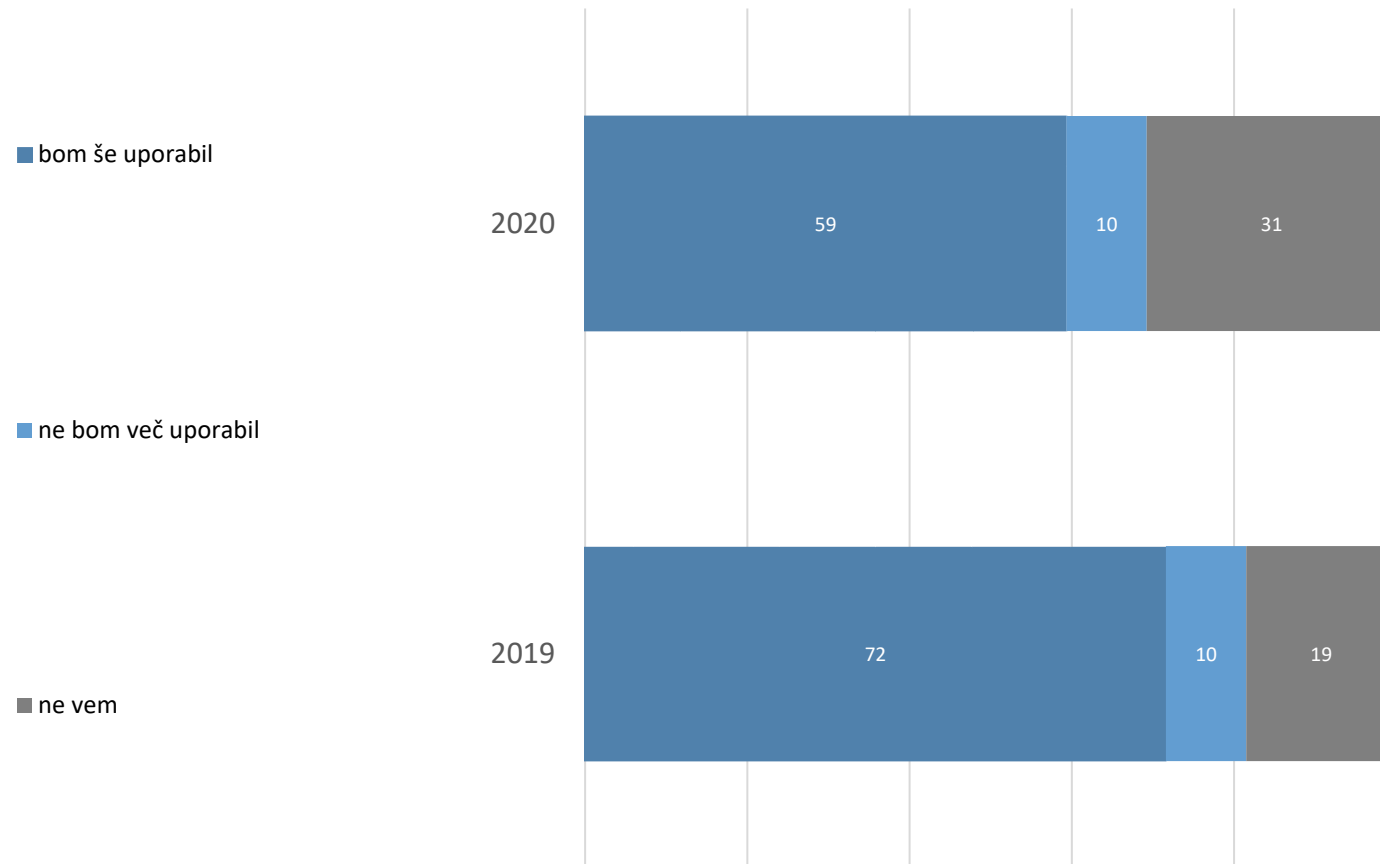
Navedba	Število navedb
PRIROČNOST IN ENOSTAVNOST	26
NIČ POSEBNEGA	22
DODATNI STROŠKI	17
DELOVNI ČAS	8
PRIJAZEN ODNOS	4
DA POKLIČEJO ZADNJO MINUTO IN NE MALO PREJ	1
DOBILA NAPAČNI PAKET	1
KER JE BREZ VEDNOSTI KURIR PUSTIL PAKET NA BENCINSKI	1
KER ME NI BILO DOMA, JE DOSTAVLJALEC ODPELJAL PAKET NA ČRPALKO, KI JE ODDALJENA 30 KM, NAMESTO 10 KM.	1
LAŽJI DOSTOP Z AVTOMOBILOM KOT DO POŠTE. PROBLEM PARKIRANJA.	1
NI ČAKANJA V VRSTI	1
NIČ ME NI POSEBEJ ZMOTILO ALI MI BILO POSEBEJ VŠEČ. DELAVEC JE BIL HITER, KOREKTEN, IZROČIL MI JE PRAVILEN PAKET.	1
PREJ POKLIČEJO NA MOBITEL	1
PREVEC TEČNI USLUZBENCI	1
RAHLO ZAPLETENO	1
RAJE POŠTNE STORITVE OPRAVLJAM NA POŠTI, KJER JE KADER IZOBRAŽEN ZA IZVAJANJE NAVEDENEGA.	1
V DRUGEM KRAJU KAR NI OK	1
ZAENKRAT ME MOTIJO SAMO MASKE, KER JIH NE NOSIM	1
ZMOTILI SO SE PRI DOSTAVI IN PUSTILI NA DRUGEM BENCINSKEM SERVISU.	1

Uporaba paketnih trgovin v prihodnje

Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine**

Podatki v %

n=91



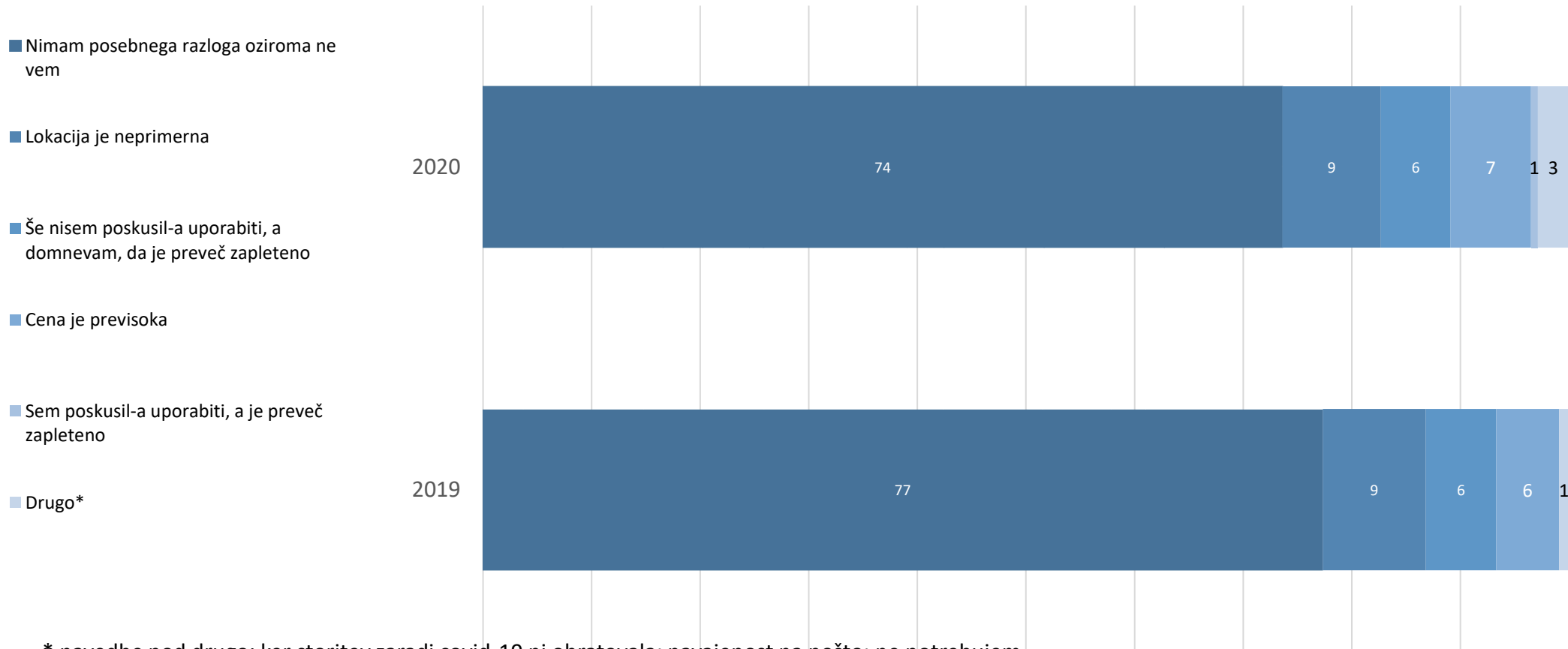
Dobra polovica vprašanih (59,3%), ki so že uporabile storitev paketnih trgovin, bodo to možnost uporabile tudi v prihodnje.

Razlogi za ne-uporabo paketnih trgovin

Zakaj še nikoli niste uporabili paketnih trgovin? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo storitev paketnih trgovin a jo še niso uporabili**

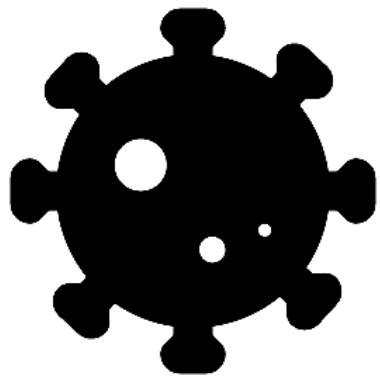
Podatki v %

n=485



* navedbe pod drugo: ker storitev zaradi covid-19 ni obratovala; navajenost na pošto; ne potrebujem

Večina vprašanih (73,6 %), ki pozna paketne trgovine, a jih še ni uporabila, ni navedla posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.



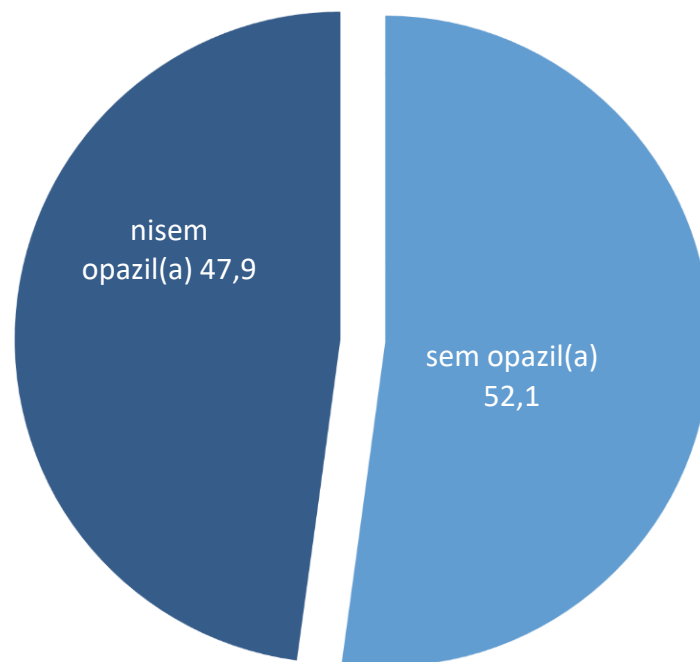
Poštne storitve v času epidemije koronavirusa

Zaznava spremenjene dostave poštnih pošiljk v času epidemije

Ali ste v času epidemije vi osebno opazili, da dostava poštnih pošiljk ni potekala 5x tedensko?

Podatki v %

n=700



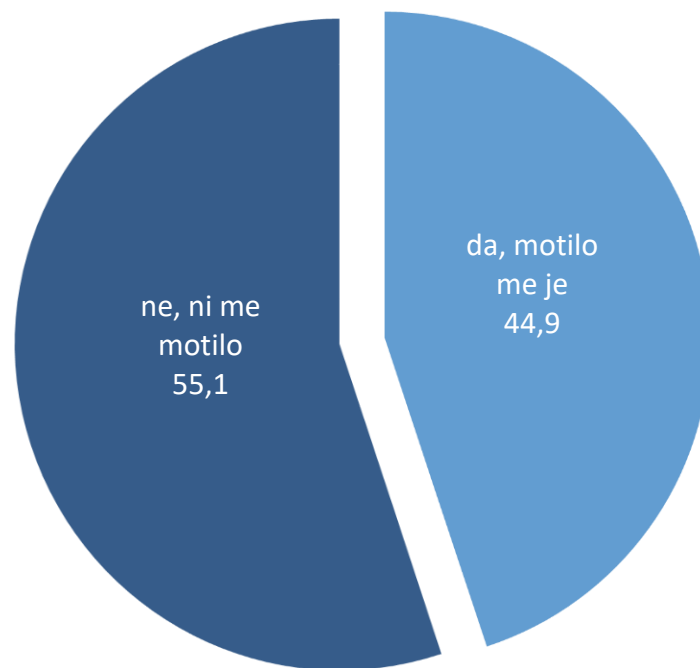
Polovica anketiranih (52,1 %) je času epidemije opazila, da dostava poštnih pošiljk ni potekala 5x tedensko.

Zadovoljstvo s spremenjeno dostavo poštnih pošiljk v času epidemije

Ali vas je to motilo? Ali ste bili prikrajšani? **Odgovarjajo tisti, ki so opazili, da dostava poštnih pošiljk ni potekala 5x tedensko**

Podatki v %

n=365



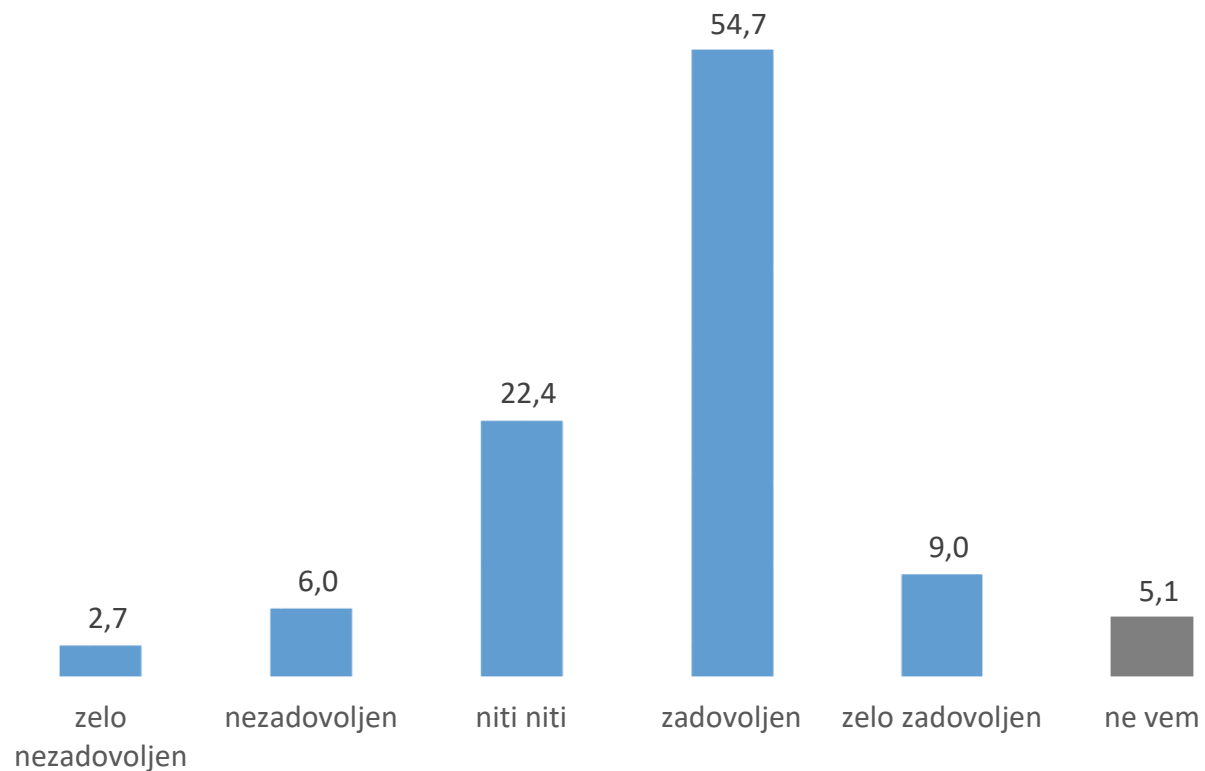
Slabo polovico anketiranih (44,9 %), ki so opazili, da v času epidemije dostava ni potekala 5x tedensko, je to motilo.

Zadovoljstvo s prilagoditvami poštne izvajalcev v času trajanja epidemije

Kako bi ocenili svoje zadovoljstvo s prilagoditvami poštne izvajalcev in izvajanjem poštne storitev v posebnih razmerah v času trajanja epidemije?

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



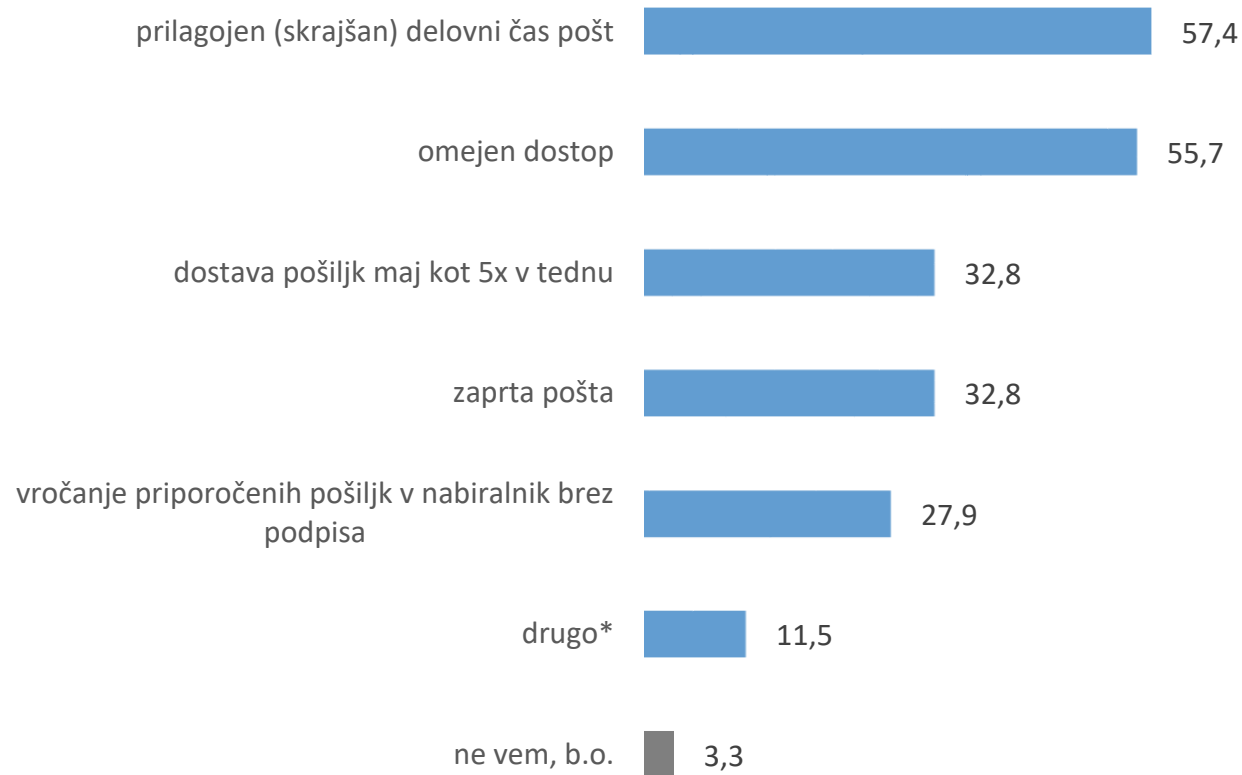
Dve tretjini anketiranih (63,7 %) je bilo s prilagoditvami poštne izvajalcev v času epidemije (zelo) zadovoljnih. Povprečna ocena zadovoljstva s prilagoditvami poštne izvajalcev in izvajanjem poštne storitev v posebnih razmerah v času trajanja epidemije znaša 3,77.

Razlogi za nezadovoljstvo s prilagoditvami poštних izvajalcev v času trajanja epidemije

Prosimo opredelite svoje nezadovoljstvo. Kaj vas je motilo? **Odgovarjajo tisti, ki so s prilagoditvami zelo nezadovoljni ali nezadovoljni**

Podatki v %

n=61



Med tistimi anketiranci, ki so s prilagoditvami pošte v času trajanja epidemije (zelo) nezadovoljni, jih dobra polovica kot glavni razlog nezadovoljstva navaja bodisi prilagojen delovni čas pošt (57,4 %) ali pa omejen dostop (55,7 %).

* navedbe pod drugo: čakanje v vrsti; neprijaznost uslužbencev; ni bilo pomoči pri nošenju paketa do stanovanja; ob 5ih končam s službo, pridem domov je posta zaprta ker je delala samo do 3h. sobota nedelja zaprto. kako naj za božjo voljo človek dvigne svoj paket?; obvestilo o prispeli pošiljki v nabiralniku kljub temu, da je naslovnik doma, možen bi bil prevzem, ki bi se ga dalo opraviti tudi brezstično; obvestilo pošte da priporočene po 15 dneh vržejo v nabiralnik. v resnici pa so jih vračali pošiljatelj; počasnost delavcev; vročanje pošiljk na dvorišču stanovanjskih naselij;

Primeri dobre prakse v času epidemije - navedbe

Ali ste v času epidemije zaznali kakšno dobro prakso, ki bi jo želeli ohraniti tudi po koncu epidemije?

Podatki v %

n=700

Navedba	Število navedb
NOBENE, NE VEM, B.O	659
BREZSTIČNO POSLOVANJE, DOSTAVA PAKETA IN PRIPOROČENE POŠTE BREZ PODPISA	20
RAZKUŽEVANJE, VARNOSTNA RAZDALJA, UKREPI	10
MANJ REKLAM	4
KLIC PRED DOSTAVO POŠILJKE NA DOM	3
SKRAJŠAN OBRATOVALNI ČAS	2
MANJ NAKUPA NEPOŠTNIH STORITEV IN ARTIKLOV	1
ZAVEDANJE OSEBNEGA PROSTORA LJUDI OKROG SEBE.	1

Copyright ©2019-2020, Ninamedia d.o.o.

Vse pravice pridržane. Uporaba podatkov raziskave za potrebe reproduciranja, javnega objavljanja, prodajanja ali kakršnegakoli posredovanja v katerikoli obliki, je brez soglasja agencije prepovedana.



Ninamedia d. o. o.

Parmova 41
1000 Ljubljana

e-naslov: info@ninamedia.si
telefon: +386 1 236 21 20