

AKOS

---

Raziskava o zadovoljstvu/potrebah  
uporabnikov s poštnimi storitvami po zaprtju  
kontaktnih točk



episcenter

Raziskava o zadovoljstvu uporabnikov  
s poštnimi storitvami po zaprtju kontaktnih točk  
(pošt ali pogodbenih pošt)

---

Naročnik:

Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije  
Stegne 7  
1000 Ljubljana

---

Izvajalec:

Episcenter d.o.o.  
Bravničarjeva ulica 13  
1000 Ljubljana

---

Oktober 2020

## O raziskavi

Ciljna skupina	Prebivalci območja ukinjenih KT, vključenih v raziskavo, starost 15 let in več.
Časovni okvir zbiranja podatkov	1.–9. september 2020
Metoda zbiranja podatkov	CATI
Velikost realiziranega vzorca	n = 31 – 56 za posamezno ukinjeno KT, strukture vzorcev glede na demografijo so razvidne iz priloge.
Uteževanje podatkov	Podatki so uteženi glede na spol, starost in izobrazbo.

## Namen raziskave

Glavni namen raziskave je ugotoviti, ali so uporabniki zadovoljni s kakovostjo zagotavljanja univerzalne poštne storitve po zaprtju njihove pošte oz. pogodbene pošte.

Ob tem nas zanima tudi:

- obveščenost uporabnikov o spremembah in možnostih sprejema/vročanja poštnih pošiljk po ukinitvi kontaktne točke,
- uporaba poštnih storitev v praksi preko t. i. pismonoške pošte,
- ustreznost kakovosti univerzalne poštne storitve (po spremembi),
- dejanske potrebe uporabnikov poštnih storitev na območju zaprtja kontaktnih točk.

V raziskavo so bile vključene kontaktne točke – pošte ali pogodbene pošte, ki so bile ukinjene od 1. 2. 2016 do 31. 5. 2020. Raziskava vsebuje vse ukinjene kontaktne točke od 1. 7. 2019 do 31. 5. 2020 ter posamezne izbrane ukinjene kontaktne točke od 1. 3. 2018 do 30. 6. 2019, ki so že bile vključene v raziskavi leta 2019 in pri katerih je bil povprečni skupni indeks zadovoljstva s pismonoško pošto nižji od povprečnega indeksa.

PE Ljubljana: 1301 Krka, 1313 Struga, 1332 Stara Cerkev, 1382 Begunje pri Cerknici

PE Celje: 3203 Nova Cerkev, 3213 Frankolovo, 3271 Šentrupert, 3302 Griže

PE Kranj: 4201 Zgornja Besnica, 4203 Duplje, 4245 Kropa, 4282 Gozd Martuljek, 4294 Križe

PE Novo mesto: 8255 Pišece, 8323 Uršna Sela, 8332 Gradec, 8343 Dragatuš

### METODOLOŠKO POJASNILO:

Zaradi majhnih vzorcev posameznih KT so rezultati zgolj ilustrativne narave.

## **Pregled glavnih ugotovitev**

Seznanjenost z ukinitvijo kontaktne točke

Uporaba storitev pismonoške pošte

Zadovoljstvo z ukinitvijo kontaktne točke in s pismonoško pošto

Indeks zadovoljstva

Pomembnost elementov pismonoške pošte

Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije

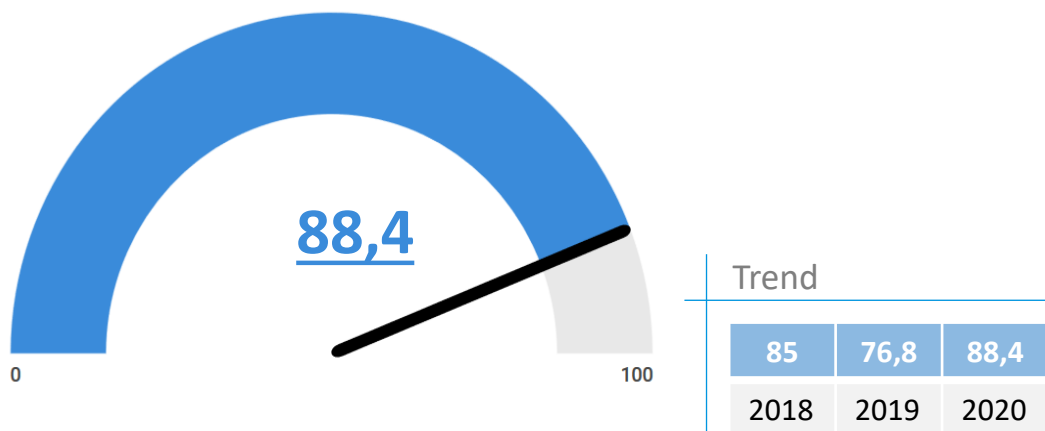
Primerjava rezultatov

Priloga

Visoke vrednosti indeksov kažejo, da pismonoške pošte v splošnem v veliki meri zadovoljujejo anketirane uporabnike.

## INDEKS ZADOVOLJSTVA

Skupni povprečni indeks zadovoljstva s pismonoškimi poštami



 94 %

Povprečen delež seznanjenih z ukinitvijo pošte oz. pogodbene pošte

 66 %


Povprečen delež nezadovoljnih z ukinitvijo pošte oz. pogodbene pošte

 **Oddaljenost**

Je glavni razlog za nezadovoljstvo z ukinitvijo pošte oz. pogodbene pošte

 69 %

Povprečen delež seznanjenih z delovanjem pismonoške pošte

 **1–3 x na mesec**

Pogostost uporabe storitev pismonoške pošte

 **Prevzem priporočenega pisma in pisma do 2 kg**

Najpogosteje uporabljena storitev pismonoške pošte

 **Možnost naročila brezplačne ponovne dostave**

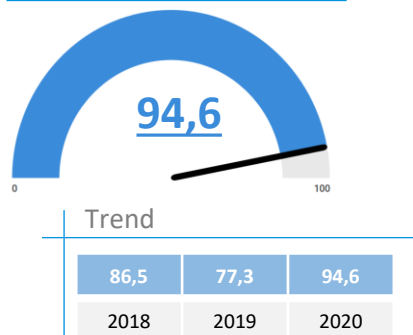
Najpomembnejši element pismonoške pošte



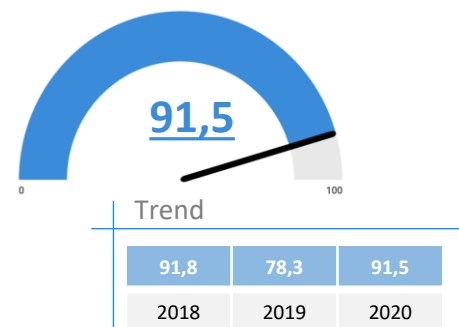
**Na poti, ob drugih opravkih**

Glavni razlog za obisk drugih enot Pošte Slovenije

## Podindeks za delovanje



## Podindeks za storitve

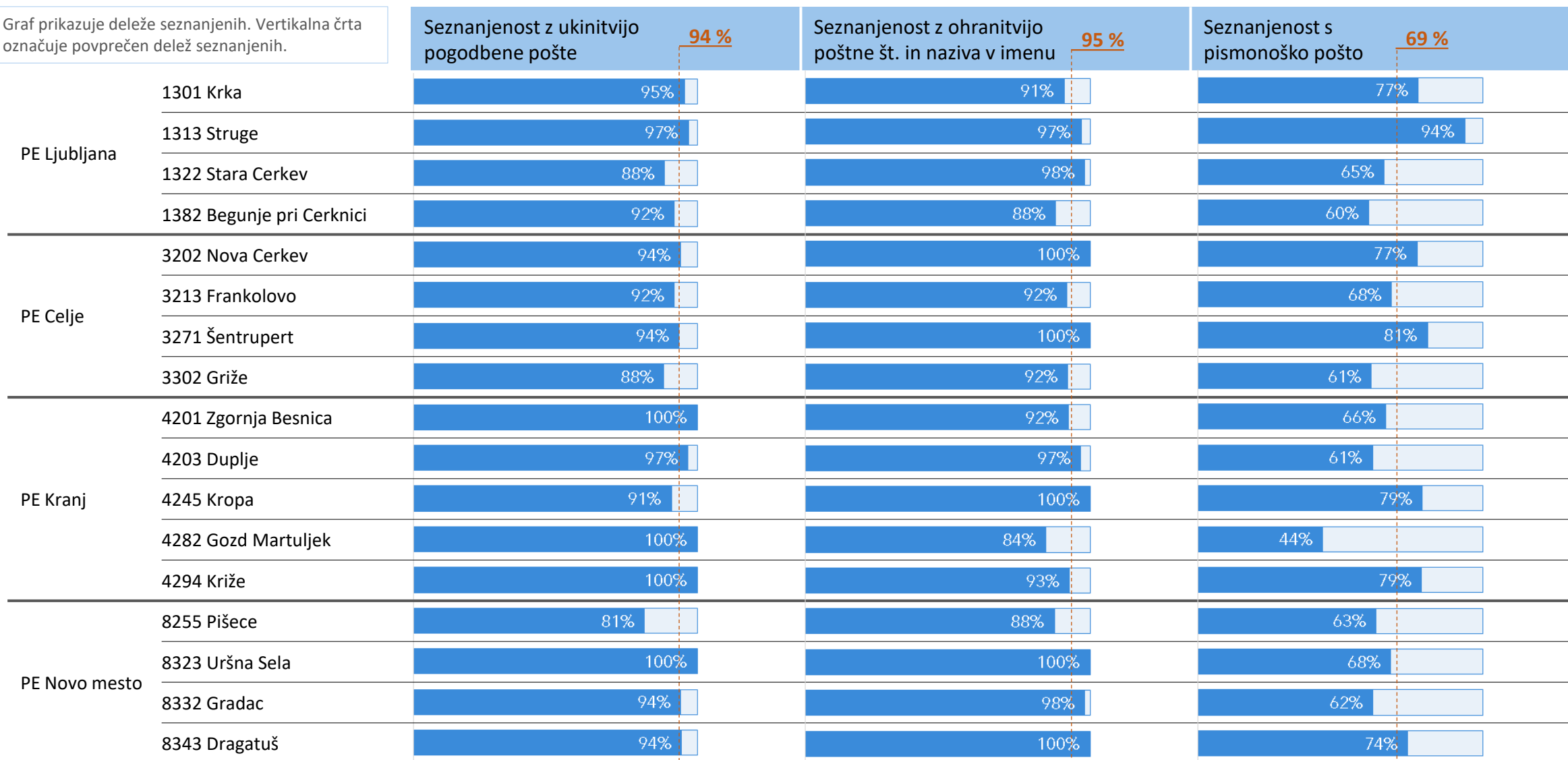


■	Pregled glavnih ugotovitev
■	<b>Seznanjenost z ukinitvijo kontaktne točke</b>
■	Uporaba storitev pismonoške pošte
■	Zadovoljstvo z ukinitvijo kontaktne točke in s pismonoško pošto
■	Indeks zadovoljstva
■	Pomembnost elementov pismonoške pošte
■	Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije
■	Primerjava rezultatov
■	Priloga

## Seznanjenost

Velika večina je seznanjena tako z ukinitvijo pogodbene pošte v njihovem kraju kot z ohranitvijo poštne številke in naziva v imenu. Nekoliko manj anketirancev je seznanjenih, da v njihovem kraju sedaj deluje pismonoška pošta. Delež seznanjenih s pismonoško pošto je najnižji v Gozdu Martuljku.

Graf prikazuje deleže seznanjenih. Vertikalna črta označuje povprečen delež seznanjenih.



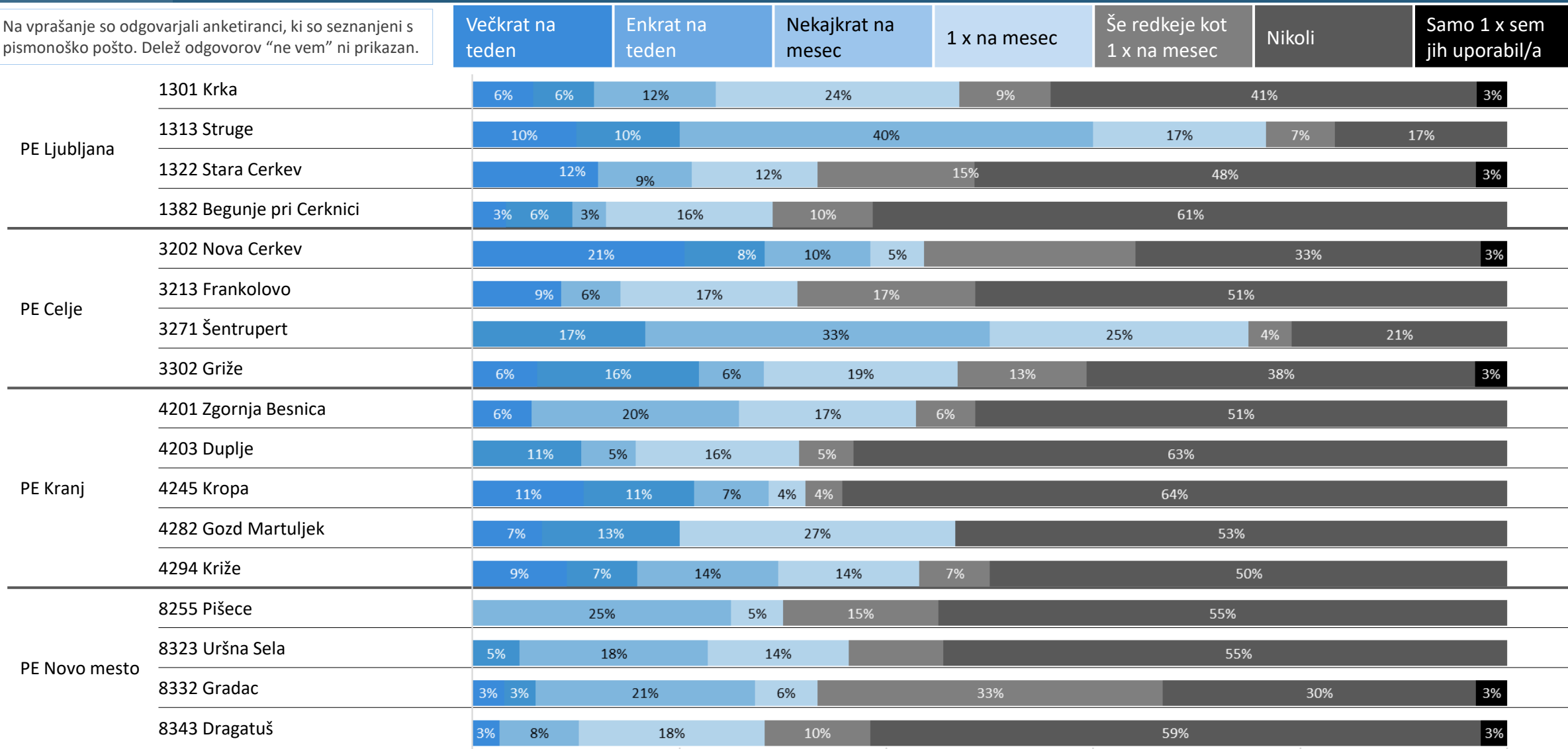
■	Pregled glavnih ugotovitev
■	Seznanjenost z ukinitvijo kontaktne točke
■	<b>Uporaba storitev pismonoške pošte</b>
■	Zadovoljstvo z ukinitvijo kontaktne točke in s pismonoško pošto
■	Indeks zadovoljstva
■	Pomembnost elementov pismonoške pošte
■	Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije
■	Primerjava rezultatov
■	Priloga



## Pogostost uporabe

V najmanjši meri storitve pismonoške pošte uporabljajo v Begunjah pri Cerknici, Dupljah in Kropi, v največji meri pa anketiranci iz Struge in Šentruperta. Anketiranci iz Nove Cerkve storitve pismonoške pošte uporabljajo najpogosteje.

Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so seznanjeni s pismonoško pošto. Delež odgovorov "ne vem" ni prikazan.



Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki storitev pismonoške pošte še niso uporabili. Na sliki so prikazani razlogi za vse pismonoške pošte skupaj, pri čemer velikost besede narašča s številom navedb.

Časovno je neustrezno (poštarja zgrešim)

Drugi razlogi

**Nimam potrebe**

Bolj priročno mi je opraviti storitve na pošti

Ne želim obremenjevati poštarja

Opravljam storitve, ki jih na pismonoški pošti ni mogoče

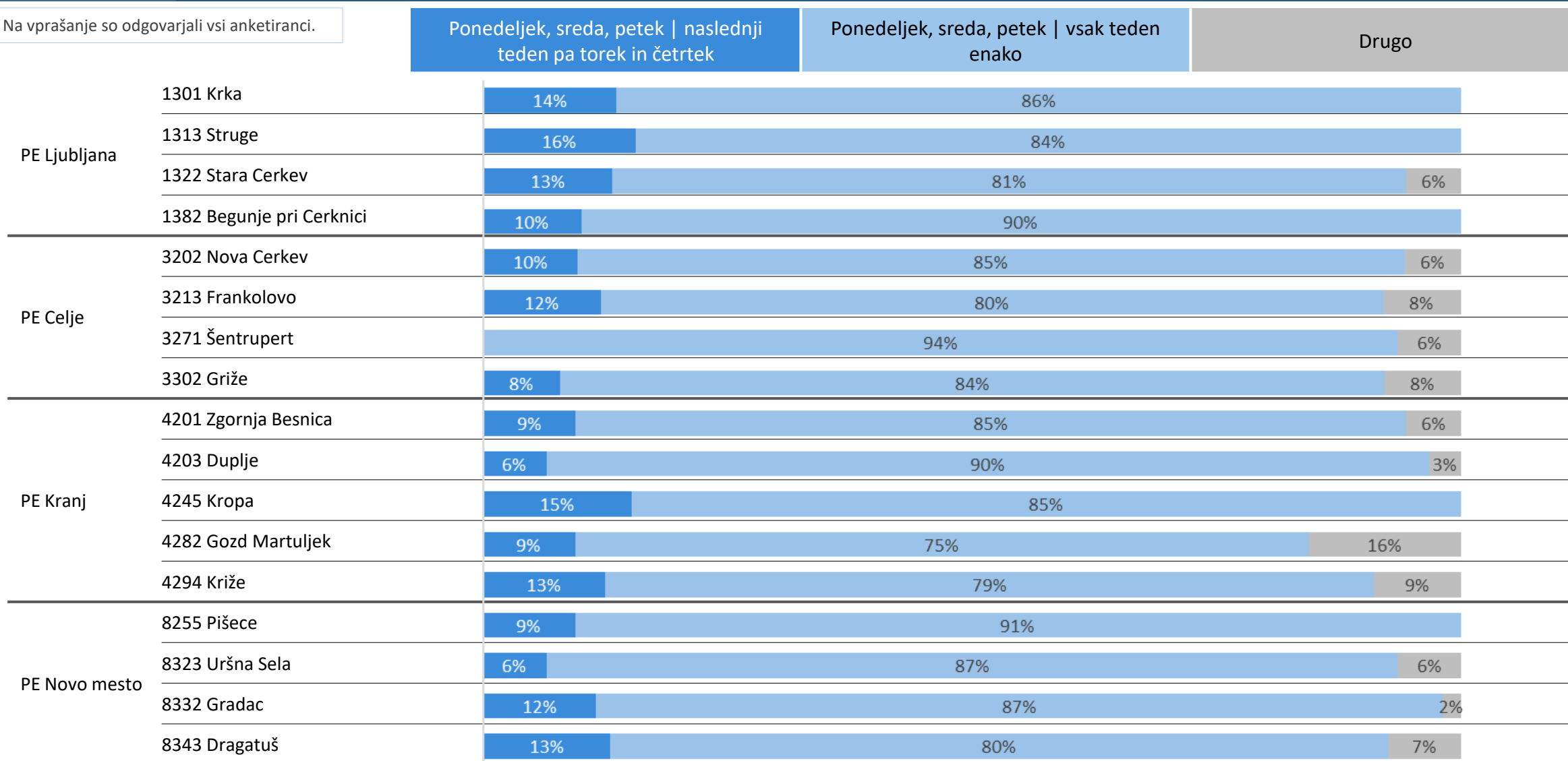
Pod „Druge razloge“ so anketiranci navedli:

Taka je navada, da se gre na pošto | Slaba seznanitev s to možnostjo | Redni poštar noče sodelovati, mu je bilo odveč | Provizija za položnice je previsoka | Preveč komplicirano | Položnice plačujem tam, kjer je ceneje | Nisem zadovoljen s poštarjem, potem rajši opravim sam | Nisem seznanjen | Ne zaupam dostavljavcu | Navajen na pošto (2 x) | Na poti so Petrovče

Uporaba  
3 x tedensko  
(na domu)

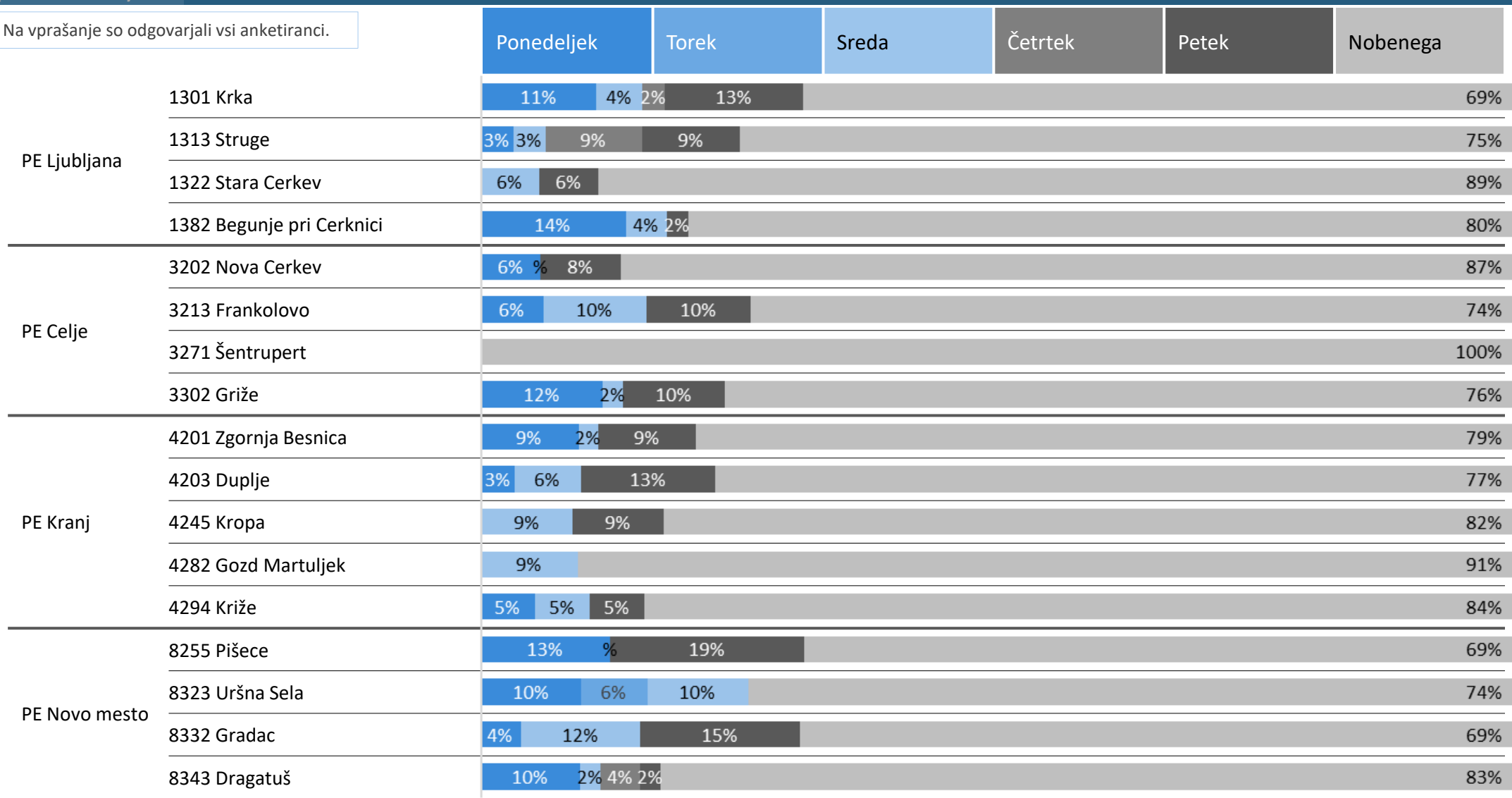
Večina anketirancev bi storitve pismonoške pošte na svojem domu potrebovala (le) v ponedeljek, sredo in petek – vsak teden enako.

Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci.



# Večina anketirancev ne bi s soboto menjala nobenega od treh delovnih dni, izbranih za opravljanje storitev pismonoške pošte na domu.

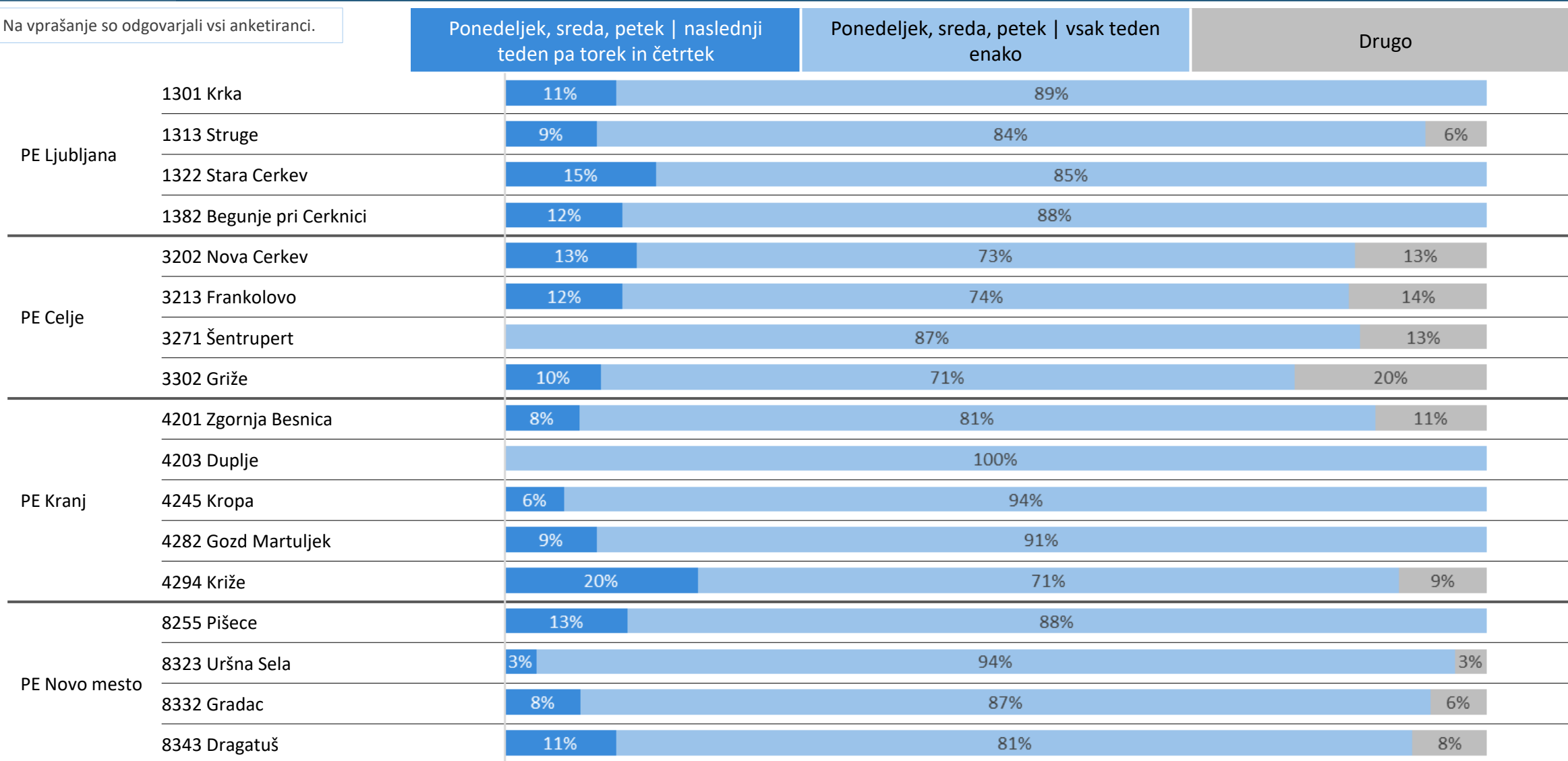
Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci.



Uporaba  
3 x tedensko  
(1-urni  
postanek)

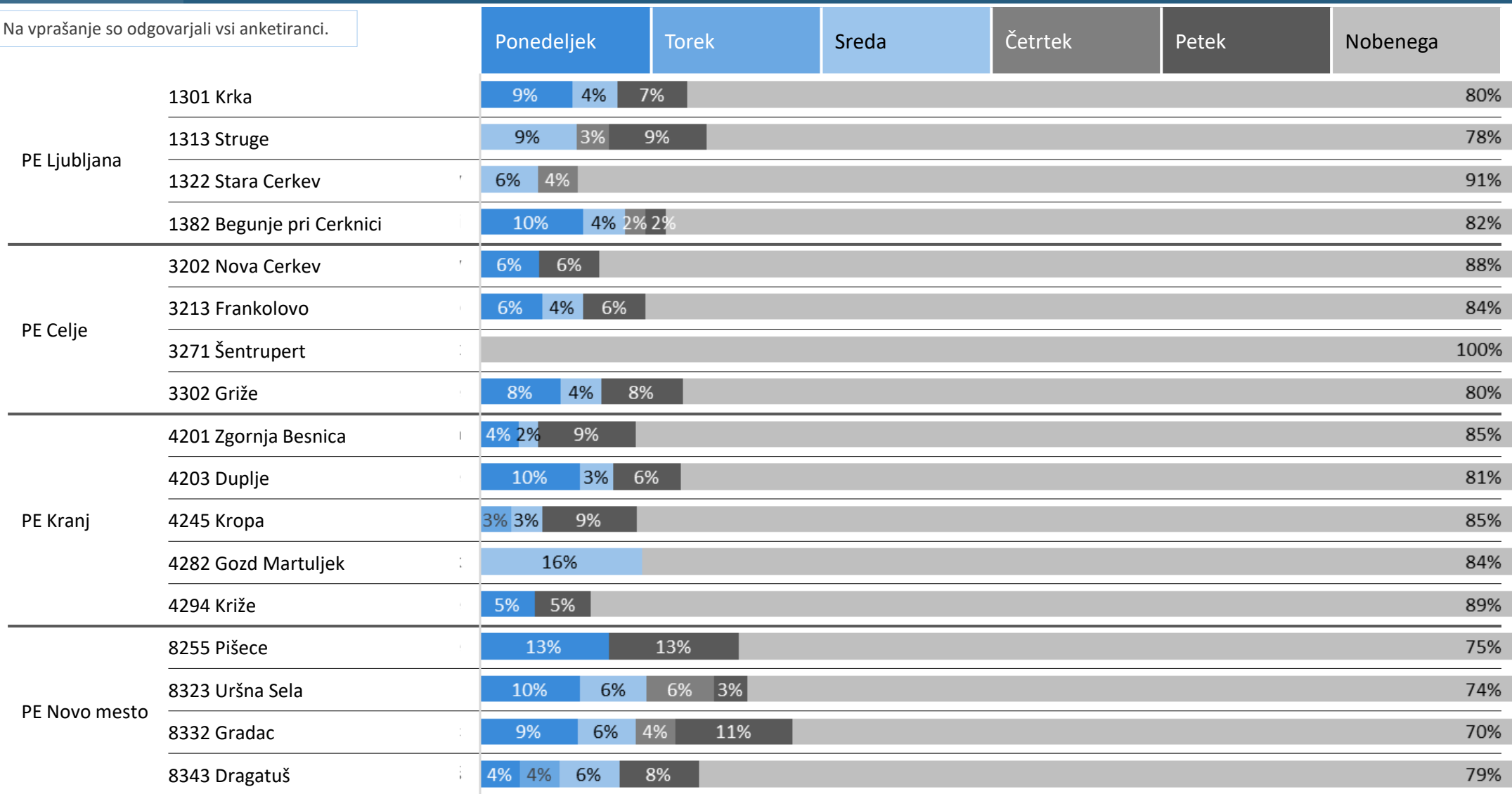
Večina anketirancev bi storitve pismonoške pošte, če bi le-ta imela 1-urni postanek na dogovorjenem mestu, potrebovala v ponedeljek, sredo in petek – vsak teden enako.

Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci.



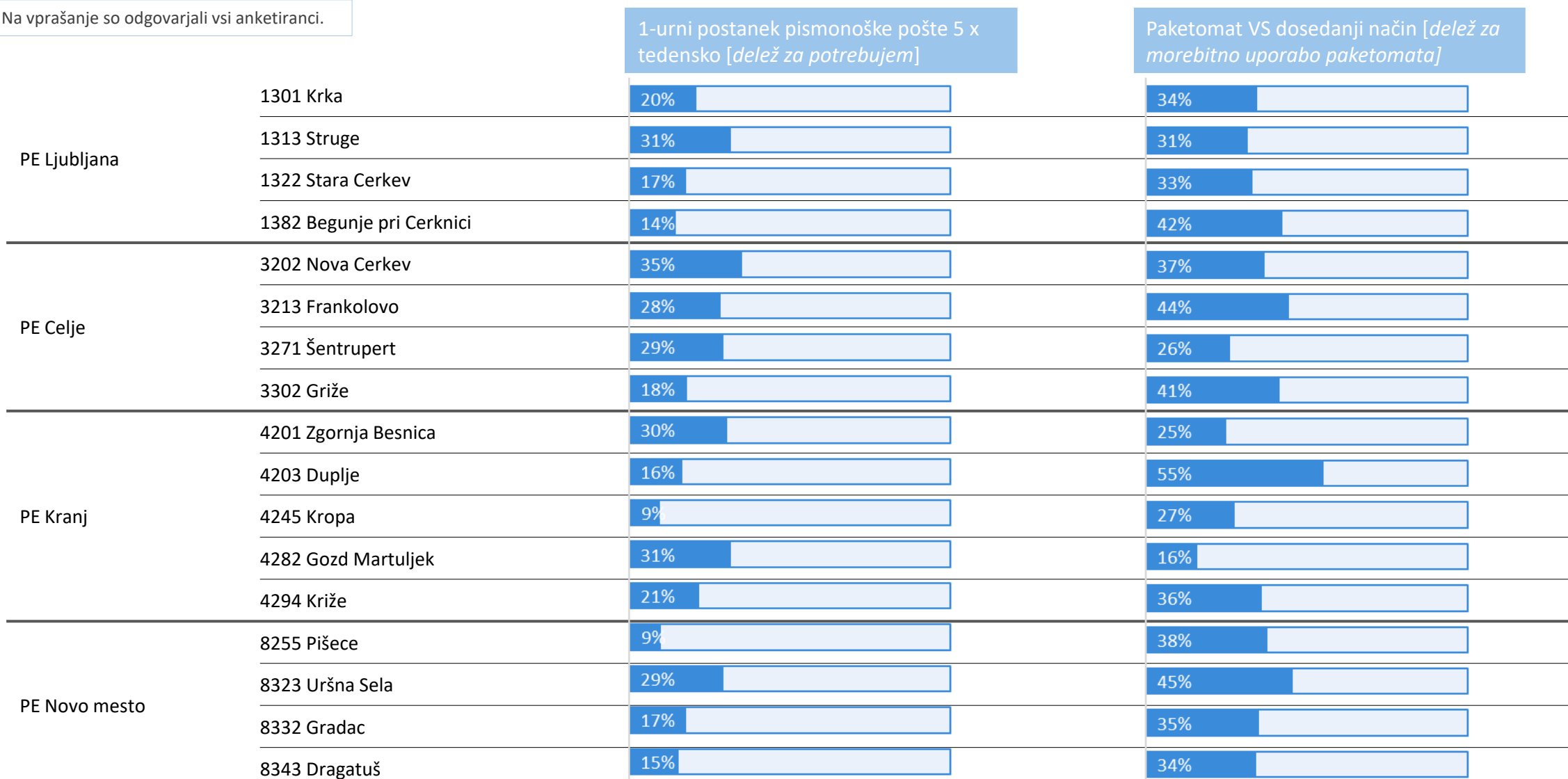
# Večina anketirancev ne bi s soboto menjala nobenega od treh delovnih dni, izbranih za 1-urni postanek pismonoške pošte oz. dostavljavca na dogovorjenem mestu.

Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci.



V povprečju potrebuje 1-urni postanek pismonoške pošte 5 x tedensko petina anketirancev. Paketomat bi v povprečju uporabljala dobra tretjina vprašanih. Največjo namero za uporabo paketomata so izkazali anketiranci iz Dupelj.

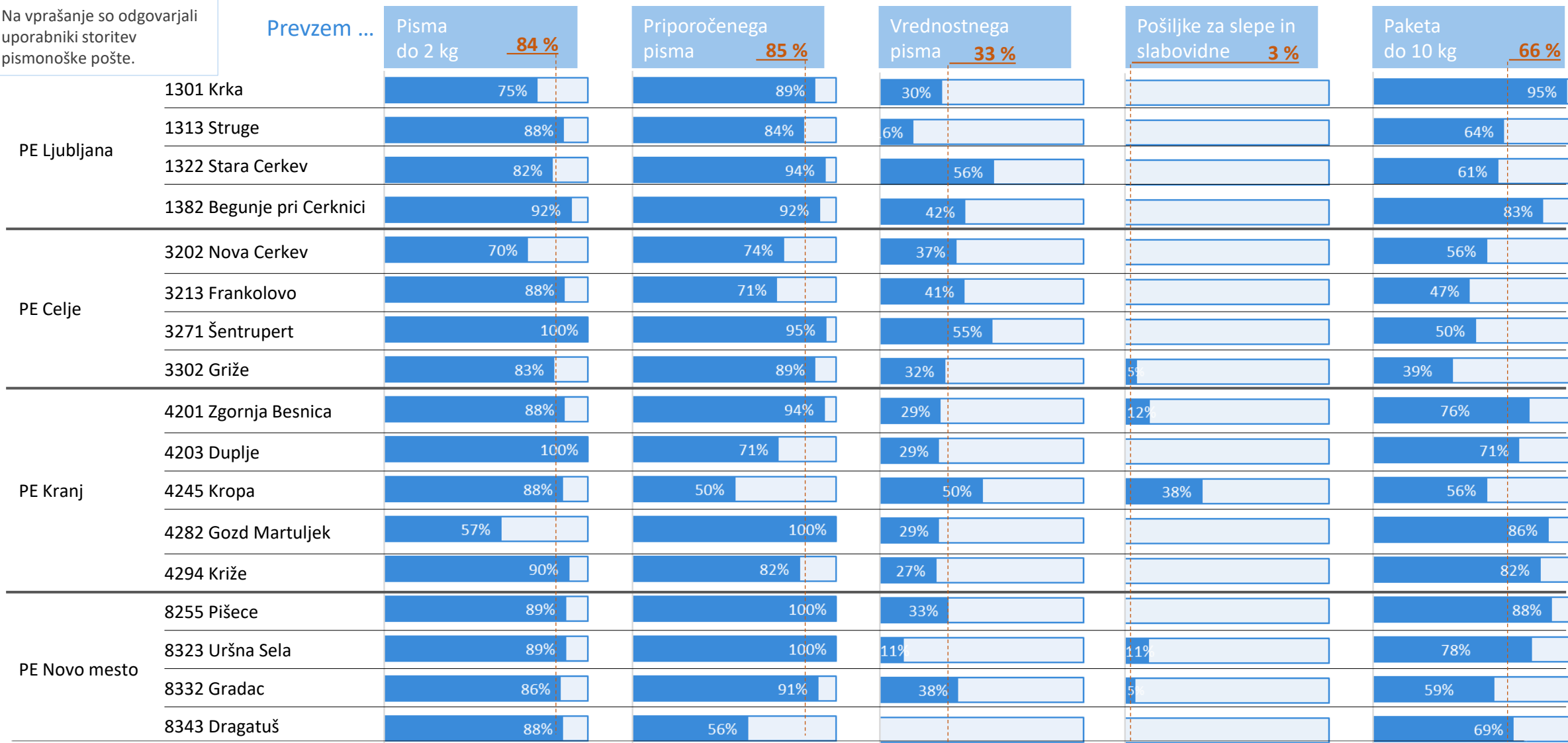
Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci.



## Uporaba storitev

Pri dostavljavcu oz. na pismonoški pošti anketiranci v največji meri opravljajo prevzem poštnih pošiljk, največkrat je to prevzem pisma. V povprečju jih je priporočeno pismo prevzelo 85 %, pismo do 2 kg pa je v povprečju prevzelo 84 %.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte.



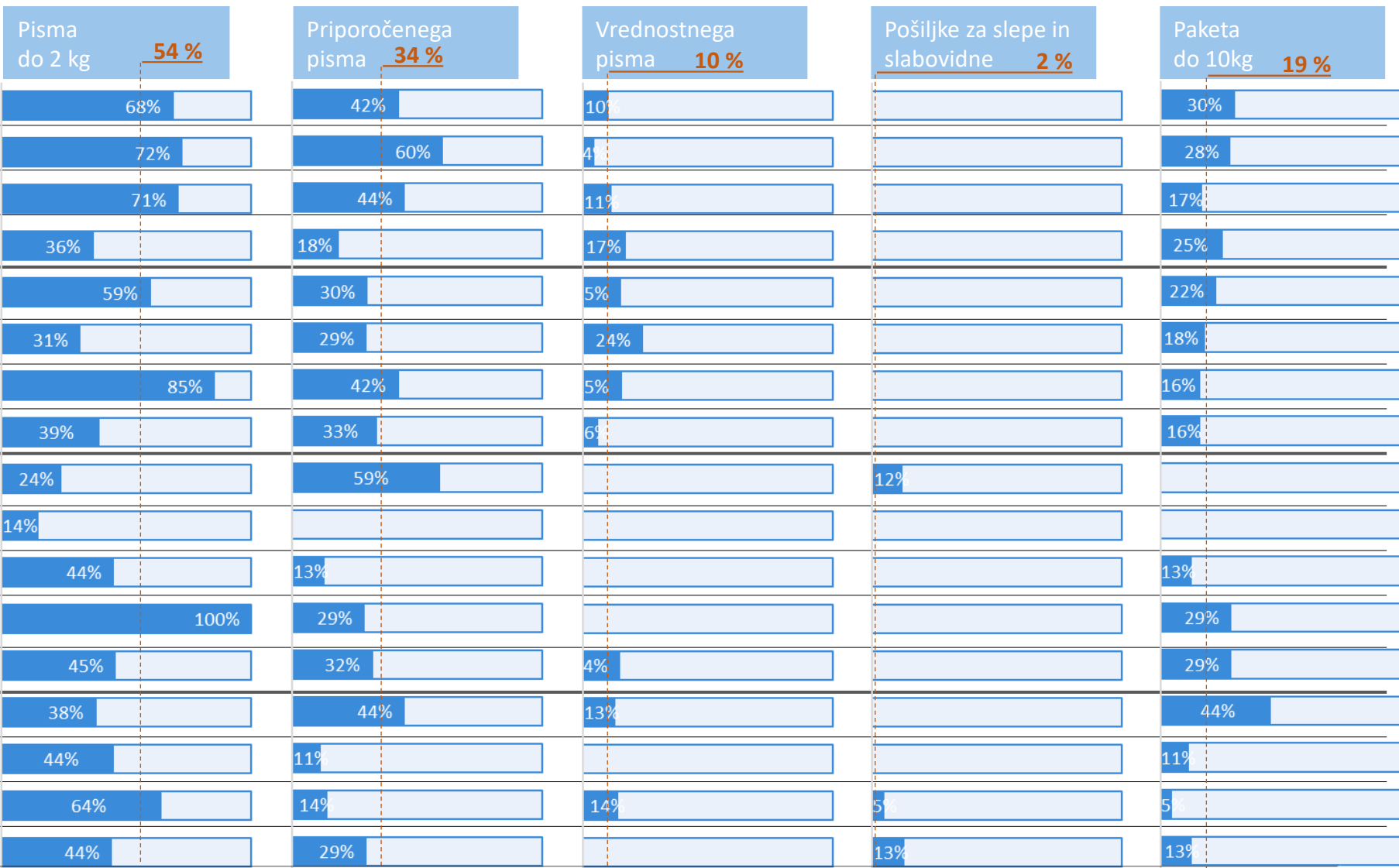


## Uporaba storitev

Manjši delež je tistih, ki poštne pošiljke pri dostavljavcu oz. na pismonoški pošti oddajajo. Sicer pa je dobra polovica že oddala pismo do 2 kg in tretjina priporočeno pismo. Najmanjši delež anketirancev oddaja pošiljke za slepe in slabovidne. V povprečju sta to storitev uporabila le 2 % vprašanih.

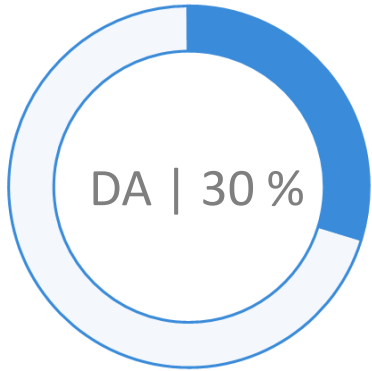
Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte.

Oddaja ...

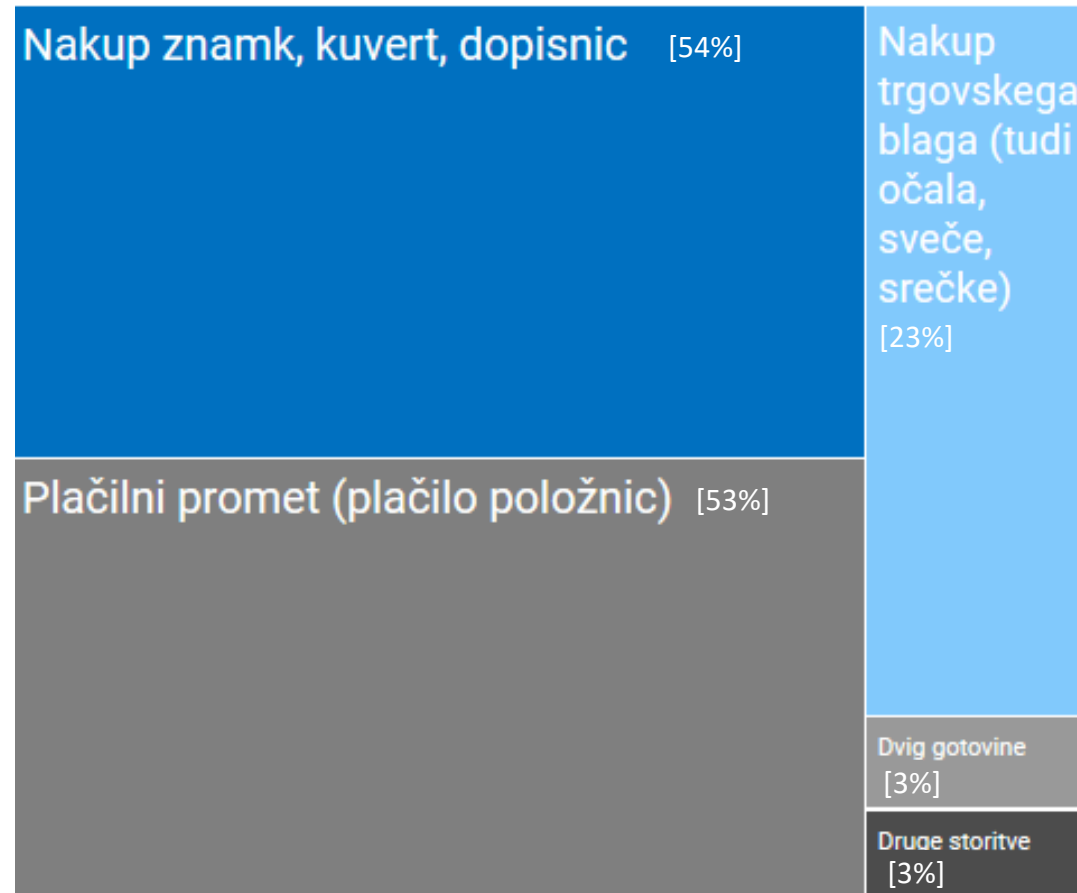


Tretjina anketirancev je pri dostavljavcu oz. na pismonoški pošti opravila tudi kakšno drugo storitev, največkrat je to nakup znamk, kuvert, dopisnic ter plačilni promet (plačilo položnic).

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte. Možnih je bilo več odgovorov, zato vsota vrednosti v oglatih oklepajih presega 100 %.



Katere?



■	Pregled glavnih ugotovitev
■	Seznanjenost z ukinitvijo kontaktne točke
■	Uporaba storitev pismonoške pošte
■	<b>Zadovoljstvo z ukinitvijo kontaktne točke in s pismonoško pošto</b>
■	Indeks zadovoljstva
■	Pomembnost elementov pismonoške pošte
■	Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije
■	Primerjava rezultatov
■	Priloga

## Zadovoljstvo z ukinitvijo

Anketiranci v povprečju niso zadovoljni z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte. S tem so najmanj zadovoljni anketiranci iz Krope. Tam je nezadovoljnih kar 94 %.

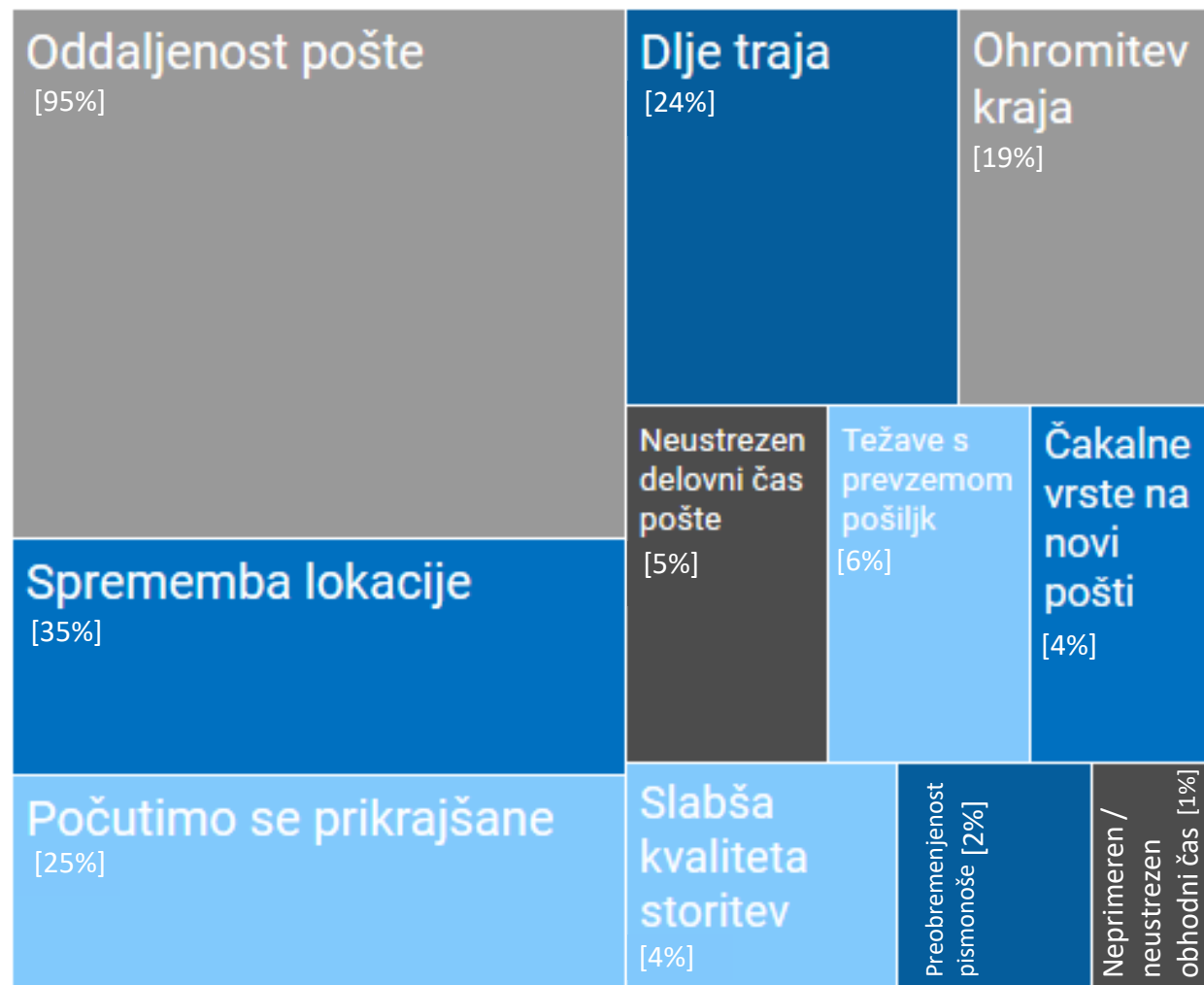
Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so seznanjeni z ukinitvijo.		Povprečna ocena zadovoljstva [2,0]	1 – Sploh nisem zadovoljen	2 – Nisem zadovoljen	3 – Niti niti	4 – Zadovoljen	5 – Zelo zadovoljen
PE Ljubljana	1301 Krka	2,4	39%	5%	39%	10%	7%
	1313 Struge	1,4	81%	3%	13%	3%	
	1322 Stara Cerkev	2,0	53%	13%	21%	4%	9%
	1382 Begunje pri Cerknici	2,3	37%	20%	17%	24%	2%
PE Celje	3202 Nova Cerkev	1,9	58%	12%	18%	6%	6%
	3213 Frankolovo	1,6	70%	7%	24%		
	3271 Šentrupert	2,4	37%	10%	37%	7%	10%
	3302 Griže	1,9	57%	11%	22%	7%	4%
PE Kranj	4201 Zgornja Besnica	2,2	42%	15%	31%	4%	8%
	4203 Duplje	1,6	70%	10%	10%	10%	
	4245 Kropa	1,2	87%	7%	7%		
	4282 Gozd Martuljek	1,7	59%	16%	19%	6%	
	4294 Križe	2,1	51%	20%	5%	18%	5%
PE Novo mesto	8255 Pišece	2,1	50%	4%	31%	8%	8%
	8323 Uršna Sela	2,1	45%	16%	19%	16%	3%
	8332 Gradac	2,2	51%	4%	29%	8%	8%
	8343 Dragatuš	1,9	55%	18%	14%	8%	4%

## Razlogi za nezadovoljstvo z ukinitvijo

Glavni razlog za nezadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne pošte je oddaljenost nove pošte. Anketiranci so v večji meri kot razlog za nezadovoljstvo navedli tudi, da jim ni všeč sprememba lokacije ter da se počutijo prikrajšane.

Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so nezadovoljni z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte. Na sliki so prikazani razlogi za vse pismonoške pošte skupaj, pri čemer velikost odgovora narašča s številom navedb.

Možnih je bilo več odgovorov, zato vsota vrednosti v oglatih oklepajih presega 100 %.



## Zadovoljstvo z dostavljavcem

V povprečju so anketiranci z dostavljavcem oz. s pismonoško pošto zadovoljni.

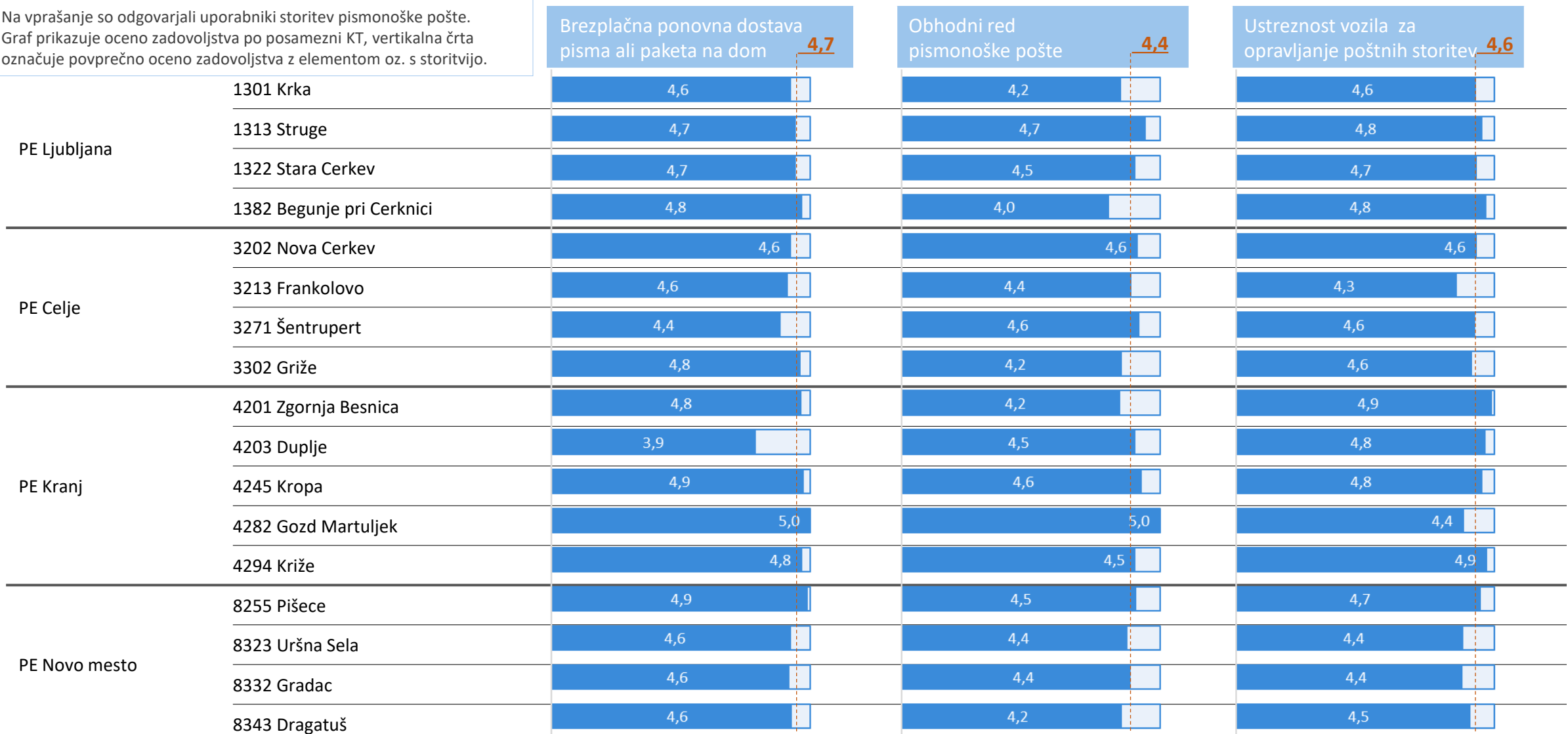
V Strugah, Zgornji Besnici in Dupljah je 100 % zelo zadovoljnih.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte.		Povprečna ocena zadovoljstva [4,7]	1 – Sploh nisem zadovoljen	2 – Nisem zadovoljen	3 – Niti niti	4 – Zadovoljen	5 – Zelo zadovoljen
PE Ljubljana	1301 Krka	4,9	10%		90%		
	1313 Struge	5,0			100%		
	1322 Stara Cerkev	4,4	6%	11%	11%	72%	
	1382 Begunje pri Cerknici	4,7			27%	73%	
PE Celje	3202 Nova Cerkev	4,6	4%	4%	26%	67%	
	3213 Frankolovo	4,4	6%		44%	50%	
	3271 Šentrupert	4,7			32%	68%	
	3302 Griže	4,6	5%		26%	68%	
PE Kranj	4201 Zgornja Besnica	5,0			100%		
	4203 Duplje	5,0			100%		
	4245 Kropa	4,7			25%	75%	
	4282 Gozd Martuljek	4,7			29%	71%	
	4294 Križe	4,7			27%	73%	
PE Novo mesto	8255 Pišece	4,9	11%		89%		
	8323 Uršna Sela	4,3	10%		50%	40%	
	8332 Gradac	4,7	5%		18%	77%	
	8343 Dragatuš	4,2	13%		50%	38%	

## Zadovoljstvo z elementi delovanja

Anketiranci so v večini zadovoljni z elementi delovanja pismonoške pošte. Povprečne ocene dosegajo oz. presegajo povprečno vrednost 4,4.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte. Graf prikazuje oceno zadovoljstva po posamezni KT, vertikalna črta označuje povprečno oceno zadovoljstva z elementom oz. s storitvijo.



## Zadovoljstvo z elementi delovanja

Anketiranci so v večini zadovoljni z elementi delovanja pismonoške pošte. Povprečne ocene dosegajo oz. presegajo povprečno vrednost 4,4.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte.





## Zadovoljstvo s storitvami

Anketiranci so v večini zadovoljni s storitvami pismonoške pošte.  
Povprečne ocene dosegajo oz. presegajo povprečno vrednost 4,7.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte.

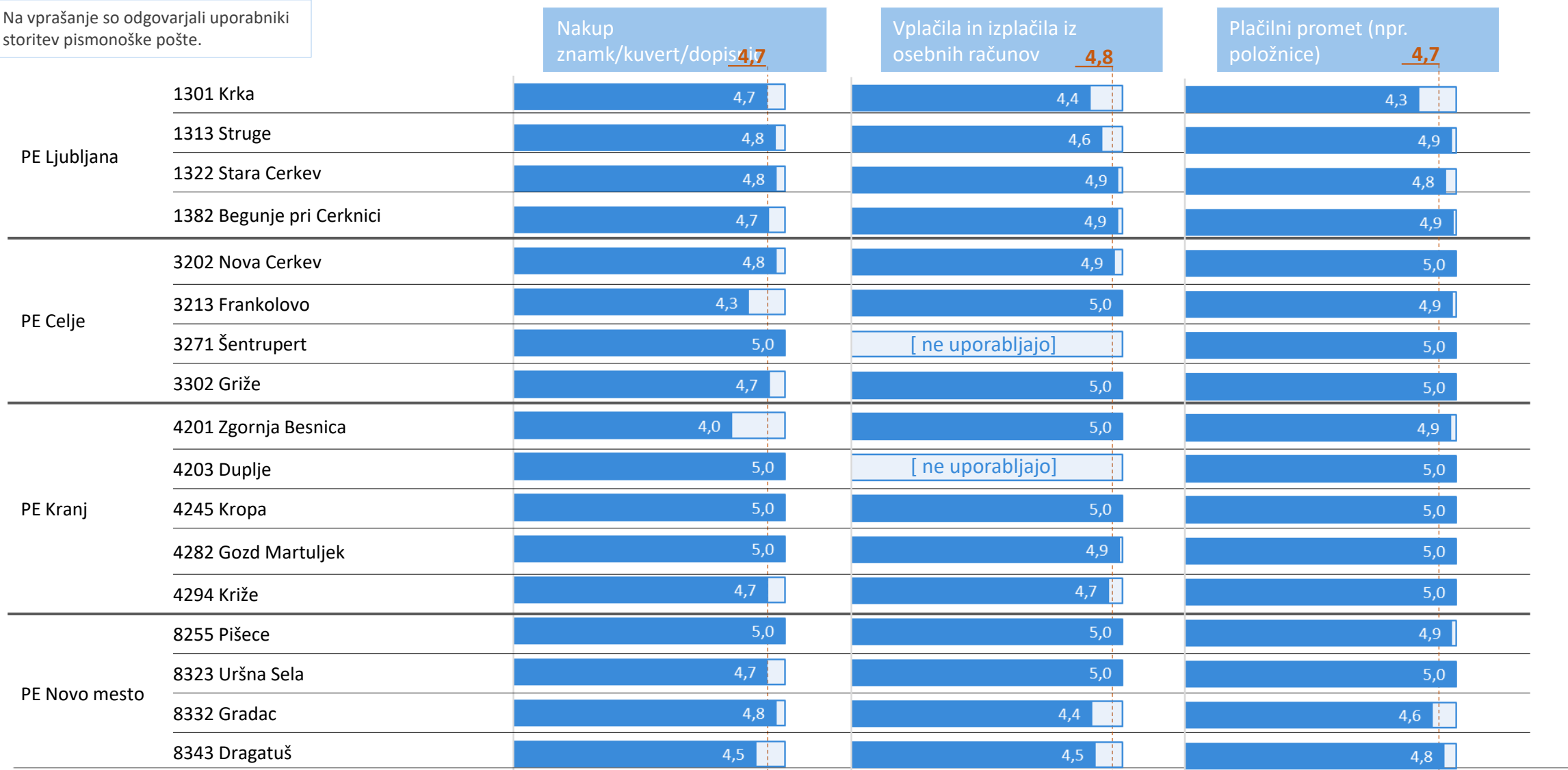
		Oddaja pism/voščilnic/dopisnic <b>4,7</b>	Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk <b>4,7</b>	Oddaja paketov <b>4,8</b>	Prevzem poštnih pošiljk <b>4,7</b>
PE Ljubljana	1301 Krka	4,5	4,4	4,9	4,8
	1313 Struge	4,9	4,7	4,8	4,9
	1322 Stara Cerkev	4,9	4,8	5,0	4,8
	1382 Begunje pri Cerknici	4,7	4,7	4,9	4,7
PE Celje	3202 Nova Cerkev	4,7	4,9	4,8	4,6
	3213 Frankolovo	4,5	4,4	4,6	4,6
	3271 Šentrupert	4,7	4,9	4,8	4,8
	3302 Griže	4,5	4,9	4,7	4,9
PE Kranj	4201 Zgornja Besnica	4,8	4,9	4,9	4,3
	4203 Duplje	5,0	5,0	5,0	5,0
	4245 Kropa	4,8	4,8	4,8	4,8
	4282 Gozd Martuljek	5,0	4,5	5,0	5,0
	4294 Križe	4,5	4,6	4,9	4,7
PE Novo mesto	8255 Pišece	5,0	4,9	4,9	5,0
	8323 Uršna Sela	4,3	4,4	4,7	4,4
	8332 Gradac	5,0	4,9	4,6	4,8
	8343 Dragatuš	4,6	4,7	4,7	4,8

## Zadovoljstvo s storitvami

Anketiranci so v večini zadovoljni z elementi delovanja pismonoške pošte.

Povprečne ocene dosegajo oz. presegajo povprečno vrednost 4,4. Anketiranci iz Šentruperta in Dupelj ne uporabljajo storitve vplačila in izplačila iz osebnih računov.

Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte.



- Pregled glavnih ugotovitev
- Seznanjenost z ukinitvijo kontaktne točke
- Uporaba storitev pismonoške pošte
- Zadovoljstvo z ukinitvijo kontaktne točke in s pismonoško pošto
- Indeks zadovoljstva**
- Pomembnost elementov pismonoške pošte
- Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije
- Primerjava rezultatov
- Priloga

## O indeksu zadovoljstva

---

Indeks zadovoljstva nam pove, v kolikšni meri pismonoška pošta zadovoljuje svoje uporabnike.

Višji kot je indeks, bolj so zadovoljene potrebe anketiranih uporabnikov.

## Skupni indeks zadovoljstva

---

Skupni indeks zadovoljstva je izračunan na osnovi povprečnih ocen zadovoljstva z naslednjimi elementi:

- ukinitiv stacionarne oz. pogodbene pošte,
- dostavljaivec oz. pismonoška pošta,
- posamezni elementi delovanja pismonoške pošte (možnost naročila brezplačne ponovne dostave pisma ali paketa na dom, obhodni red pismonoške pošte, ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev, usposobljenost dostavljavca, hitrost opravljanja storitev),
- posamezne storitve pismonoške pošte (oddaja pisem/voščilnic/dopisnic, oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk, oddaja paketov, prevzem poštnih pošiljk, nakup znamk/kuvert/dopisnic, plačilni promet, npr. položnice).

Indeks predstavlja skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva posameznih elementov. Vrednost indeksa je zaradi nazornejše predstavitve preoblikovana na lestvico 0–100 (Sploh nisem zadovoljen – Zelo sem zadovoljen).

**V nadaljevanju so prikazani:**

- ✓ **skupni indeks zadovoljstva**, ki nam pove, v kolikšni meri pismonoške pošte dosegajo pričakovanja anketiranih uporabnikov,
- ✓ **podindeks za delovanje**, izračunan na osnovi podane ocene zadovoljstva z dostavljavcem oz. pismonoško pošto in ocen zadovoljstva s posameznimi elementi delovanja pismonoške pošte,
- ✓ **podindeks za storitve**, izračunan na osnovi podanih ocen zadovoljstva za storitve, ki jih nudi pismonoška pošta.

### METODOLOŠKO OPOZORILO:

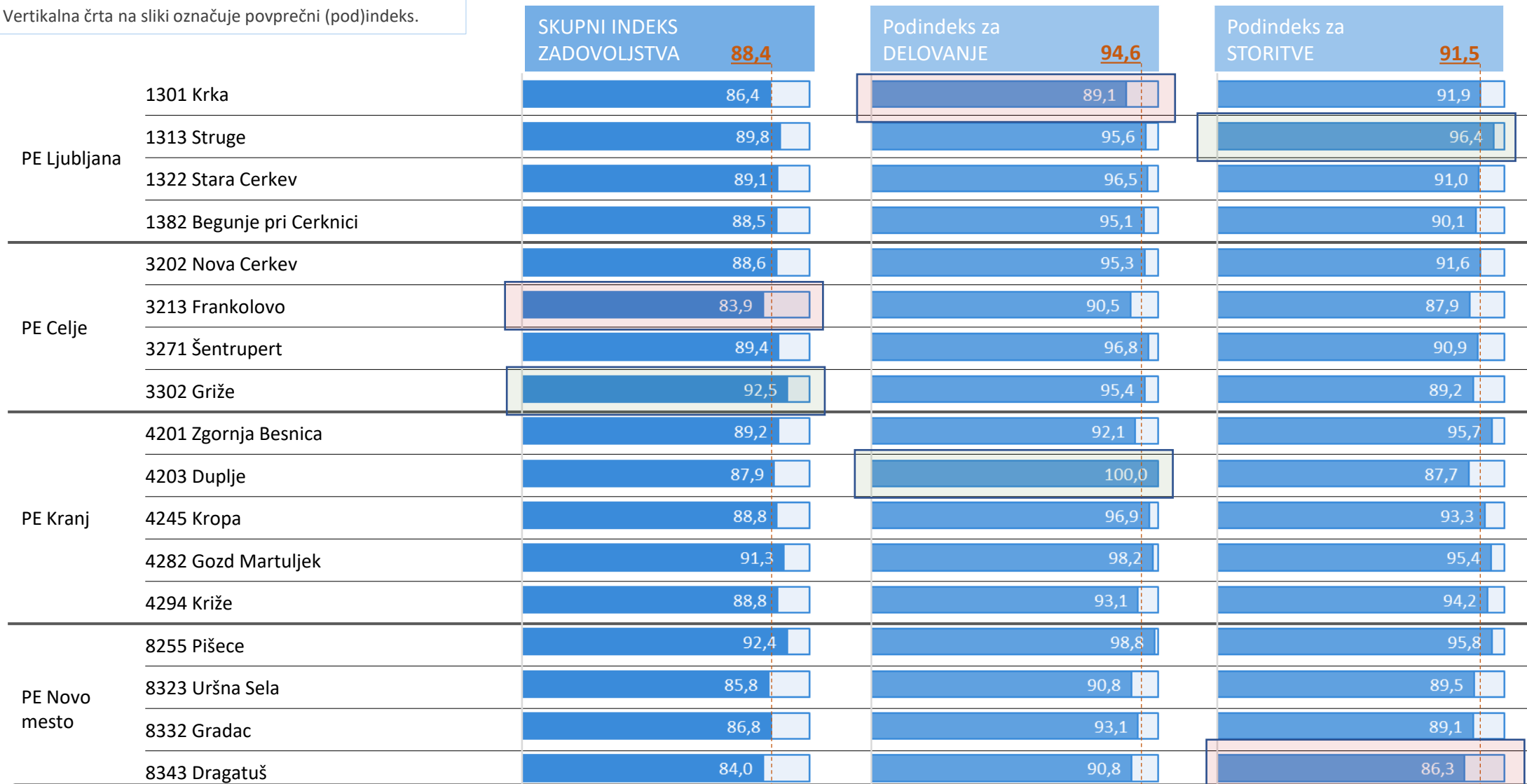
Zaradi majhnih vzorcev posameznih KT so rezultati zgolj ilustrativne narave.

## Indeks zadovoljstva

Povprečni skupni indeks zadovoljstva pismonoških pošt, vključenih v raziskavo, je 88,4.

Povprečni podindeks za delovanje pismonoških pošt ima vrednost 94,6, za storitve pa 91,5, kar kaže, da pismonoške pošte v splošnem v veliki meri zadovoljujejo anketirane uporabnike.

Vertikalna črta na sliki označuje povprečni (pod)indeks.



■	Pregled glavnih ugotovitev
■	Seznanjenost z ukinitvijo kontaktne točke
■	Uporaba storitev pismonoške pošte
■	Zadovoljstvo z ukinitvijo kontaktne točke in s pismonoško pošto
■	Indeks zadovoljstva
■	<b>Pomembnost elementov pismonoške pošte</b>
■	Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije
■	Primerjava rezultatov
■	Priloga

# Pomembnost ohranitve naziva je najpomembnejša anketirancem Šentrupert, najmanj pa je to pomembno anketirancem iz Dupelj in Gozda Martuljka.

Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci.		Povprečna ocena pomembnosti [4,0]	1 – Sploh ni pomembno	2 – Ni pomembno	3 – Niti niti	4 – Je pomembno	5 – Zelo je pomembno
PE Ljubljana	1301 Krka	4,2	4%	9%	4%	29%	53%
	1313 Struge	4,2	9%	16%	6%	69%	
	1322 Stara Cerkev	3,9	13%	2%	17%	19%	48%
	1382 Begunje pri Cerknici	3,9	8%	8%	20%	8%	56%
PE Celje	3202 Nova Cerkev	4,3	8%	4%	4%	13%	71%
	3213 Frankolovo	4,2	14%	6%	12%	67%	
	3271 Šentrupert	4,6	3%	9%	19%	69%	
	3302 Griže	4,4	8%	2%	6%	13%	71%
PE Kranj	4201 Zgornja Besnica	3,7	13%	6%	25%	17%	40%
	4203 Duplje	3,4	26%	3%	16%	13%	42%
	4245 Kropa	3,3	26%	6%	15%	18%	35%
	4282 Gozd Martuljek	3,5	21%	3%	24%	6%	45%
	4294 Križe	3,9	19%	9%	16%	56%	
PE Novo mesto	8255 Pišece	4,2			25%	25%	50%
	8323 Uršna Sela	4,1	6%	6%	10%	26%	52%
	8332 Gradac	4,1	12%	4%	10%	17%	58%
	8343 Dragatuš	4,0	13%	2%	11%	21%	53%

# Pomembnost 1-urnega postanka

Mnenja glede pomembnosti 1-urnega postanka dostavljalca oz. pismonoške pošte so deljena; ta je najpomembnejši anketirancem iz Strug, najmanj pa anketirancem iz Gozda Martuljka.

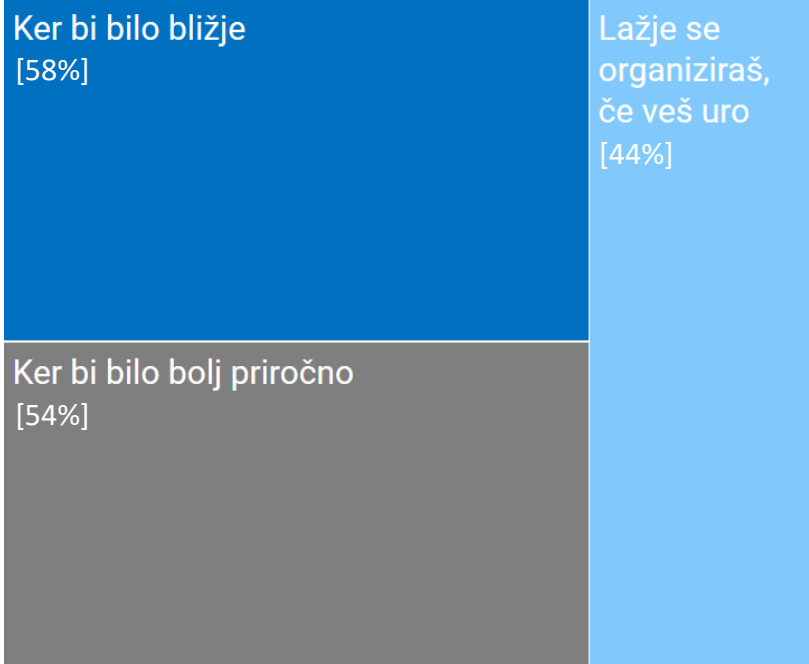
Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci.		Povprečna ocena pomembnosti [3,0]	1 – Sploh ni pomembno	2 – Ni pomembno	3 – Niti niti	4 – Je pomembno	5 – Zelo je pomembno
PE Ljubljana	1301 Krka	2,8	32%	11%	18%	18%	20%
	1313 Struge	4,0	12%	18%	15%	55%	
	1322 Stara Cerkev	2,8	46%	6%	4%	12%	33%
	1382 Begunje pri Cerknici	2,4	43%	18%	12%	10%	16%
PE Celje	3202 Nova Cerkev	3,2	28%	8%	11%	21%	32%
	3213 Frankolovo	3,5	25%	8%	4%	14%	49%
	3271 Šentrupert	3,2	23%	29%	26%	23%	
	3302 Griže	2,8	44%	6%	4%	15%	31%
PE Kranj	4201 Zgornja Besnica	2,8	35%	13%	13%	11%	28%
	4203 Duplje	3,0	26%	19%	10%	23%	23%
	4245 Kropa	2,9	29%	15%	15%	15%	26%
	4282 Gozd Martuljek	2,3	42%	21%	12%	9%	15%
	4294 Križe	2,9	42%	5%	9%	11%	33%
PE Novo mesto	8255 Pišece	2,8	6%	19%	22%		
	8323 Uršna Sela	3,7	16%	6%	16%	10%	52%
	8332 Gradac	2,9	34%	11%	17%	6%	32%
	8343 Dragatuš	3,0	28%	11%	23%	13%	25%



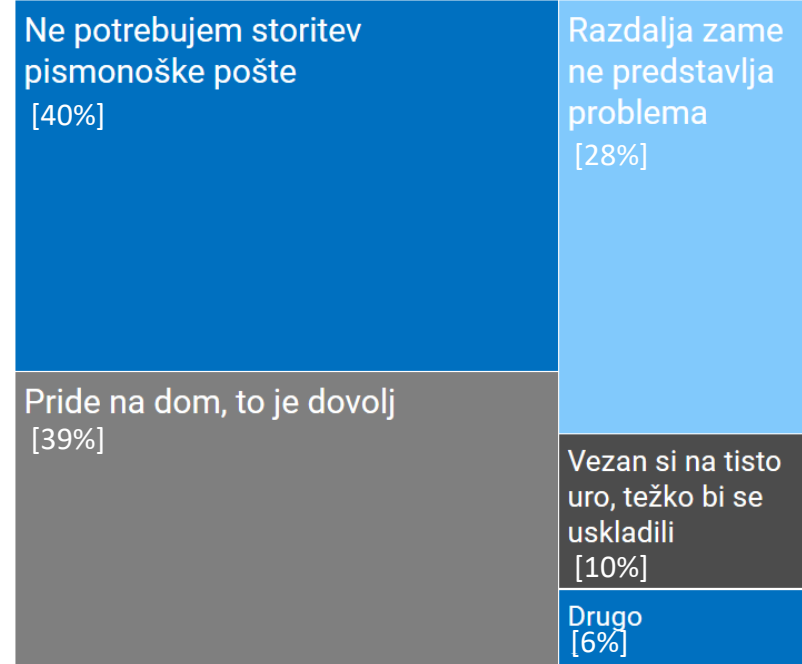
Za pomembnost 1-urnega postanka dostavljavca so skoraj enakovredni trije razlogi, in sicer je postanek pomemben, saj bi lahko poštna storitve opravili bližje, bilo bi bolj priročno in tudi organizacija je lažja, če si seznanjen z uro.

Razloge za pomembnost so navedli tisti anketiranci, ki so pomembnost 1-urnega postanka dostavljavca oz. pismonoše ocenili z oceno 5 ali 4, razloge za nepomembnost pa tisti anketiranci, ki so pomembnost ocenili z 1 ali 2. Na sliki so prikazani razlogi za vse pismonoške pošte skupaj, pri čemer velikost odgovora narašča s številom navedb. Možnih je bilo več odgovorov, zato vsota vrednosti v oglatih oklepajih presega 100 %.

### RAZLOGI ZA POMEMBNOST 1-URNEGA POSTANKA



### RAZLOGI ZA NEPOMEMBNOST 1-URNEGA POSTANKA



Pod „Drugo“ so anketiranci navedli:  
 Ena ura je premalo, bila bi gneča | Nesmiselno (premajhen kraj, ni primerne prostora) | Vežan si na tisto uro, težko bi se uskladili

## Pomembnost elementov

Kot najpomembnejša elementa pismonoške pošte anketiranci po večini navajajo brezplačno ponovno dostavo pisma ali paketa na dom ter hitrost opravljanja storitev.

Na vprašanje o pomembnosti elementov in storitve so odgovarjali vsi anketiranci. Navedene elemente so rangirali od 1. do 3. najpomembnejšega.

Brezplačna ponovna dostava pisma ali paketa na dom

Obhodni red pismonoške pošte

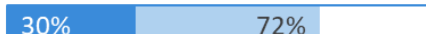
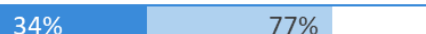
Ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev

Prva navedba

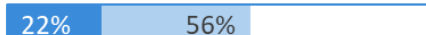
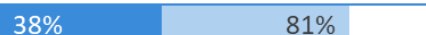
Tri navedbe skupaj

PE Ljubljana

1301 Krka



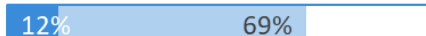
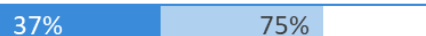
1313 Struge



1322 Stara Cerkev



1382 Begunje pri Cerknici



PE Celje

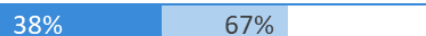
3202 Nova Cerkev



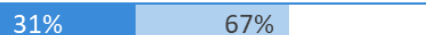
3213 Frankolovo



3271 Šentrupert



3302 Griže



PE Kranj

4201 Zgornja Besnica



4203 Duplje



4245 Kropa



4282 Gozd Martuljek



4294 Križe



PE Novo mesto

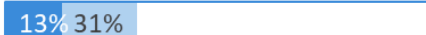
8255 Pišece



8323 Uršna Sela



8332 Gradac



8343 Dragatuš

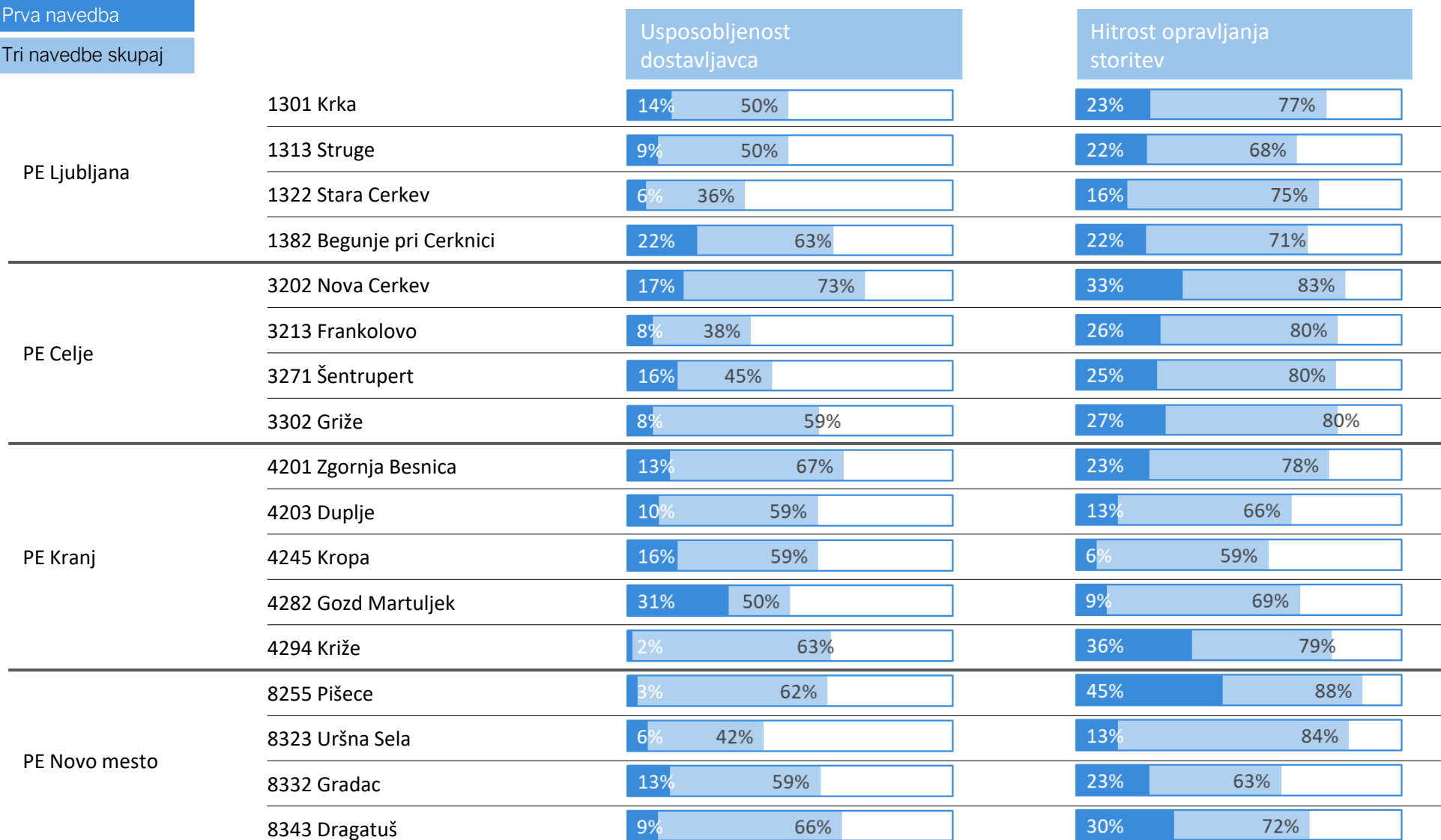


## Pomembnost elementov

Kot najpomembnejša elementa pismoško pošte anketiranci po večini navajajo brezplačno ponovno dostavo pisma ali paketa na dom ter hitrost opravljanja storitev.

Prva navedba

Tri navedbe skupaj



## Pomembnost storitev

Kot najpomembnejšo storitev pismonoške pošte anketiranci po večini navajajo oddajo pisem, voščilnic in dopisnic, sledi prevzem poštnih pošiljk.

Prva navedba		Oddaja pisem/voščilnic/dopisnic		Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk		Oddaja paketov		Prevzem poštnih pošiljk	
Tri navedbe skupaj									
PE Ljubljana	1301 Krka	23%	50%	32%	70%	11%	64%	20%	57%
	1313 Struge	6%	38%	23%	76%	6%	31%	19%	54%
	1322 Stara Cerkev	18%	43%	20%	68%	20%	52%	24%	72%
	1382 Begunje pri Cerknici	35%	67%	24%	76%	4%	44%	24%	68%
PE Celje	3202 Nova Cerkev	37%	66%	12%	66%	8%	41%	17%	62%
	3213 Frankolovo	35%	71%	2%	55%	18%	45%	33%	69%
	3271 Šentrupert	28%	60%	13%	44%	6%	35%	16%	66%
	3302 Griže	31%	65%	10%	51%	25%	55%	22%	63%
PE Kranj	4201 Zgornja Besnica	19%	53%	4%	62%	19%	62%	37%	68%
	4203 Duplje	38%	53%	9%	53%	6%	44%	13%	53%
	4245 Kropa	21%	59%	6%	56%	6%	38%	18%	42%
	4282 Gozd Martuljek	39%	79%	6%	45%	12%	61%	15%	64%
	4294 Križe	14%	63%	14%	63%	20%	43%	20%	50%
PE Novo mesto	8255 Pišece	19%	63%	19%	63%	6%	46%	31%	60%
	8323 Uršna Sela	19%	59%	16%	43%	16%	36%	29%	89%
	8332 Gradac	26%	68%	13%	47%	17%	55%	25%	62%
	8343 Dragatuš	13%	49%	17%	51%	19%	49%	26%	70%

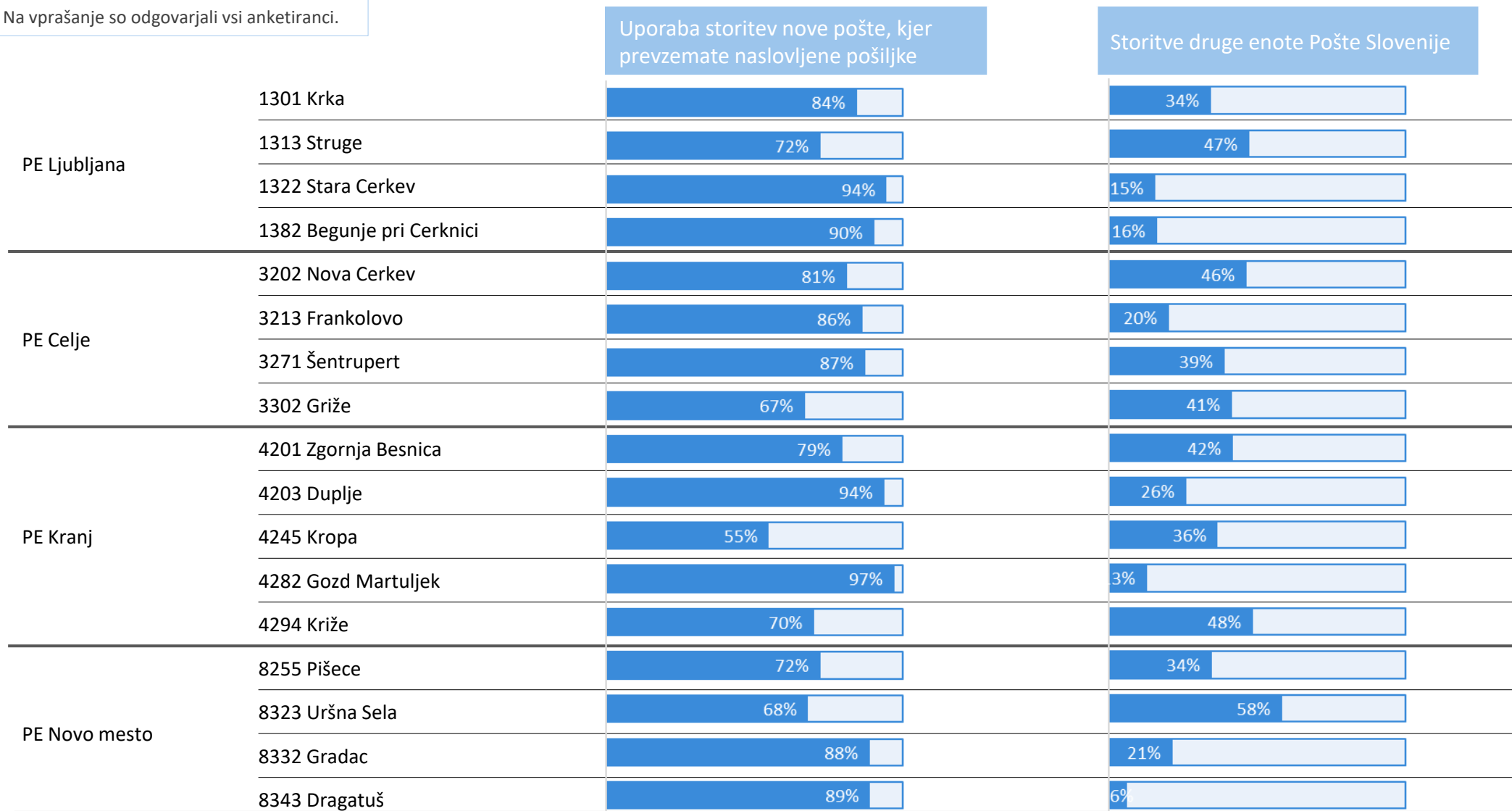
## Pomembnost storitev

Kot najpomembnejšo storitev pismonoške pošte anketiranci po večini navajajo oddajo pisem, voščilnic in dopisnic, sledi prevzem poštnih pošiljk.

Prva navedba		Nakup znamk/kuvert/dopisnic	Vplačila in izplačila iz osebnih računov	Plačilni promet (npr. položnice)
Tri navedbe skupaj				
PE Ljubljana	1301 Krka	5% 30%	7%	9% 23%
	1313 Struge	25%	3%	45% 73%
	1322 Stara Cerkev	2% 8%	21%	18% 37%
	1382 Begunje pri Cerknici	10%	4% 8%	10% 28%
PE Celje	3202 Nova Cerkev	6% 25%	8% 10%	13% 31%
	3213 Frankolovo	4% 18%	18%	8% 24%
	3271 Šentrupert	6% 28%	6%	31% 60%
	3302 Griže	4% 25%	8%	8% 33%
PE Kranj	4201 Zgornja Besnica	21%	4%	21% 30%
	4203 Duplje	13% 47%	19%	22% 31%
	4245 Kropa	15% 36%	9% 21%	24% 48%
	4282 Gozd Martuljek	18%	12% 12%	15% 21%
	4294 Križe	5% 36%	7% 21%	20% 25%
PE Novo mesto	8255 Pišece	9% 25%	10%	16% 34%
	8323 Uršna Sela	26%	7%	19% 39%
	8332 Gradac	2% 23%	2% 13%	15% 32%
	8343 Dragatuš	4% 36%	8%	21% 38%

■	Pregled glavnih ugotovitev
■	Seznanjenost z ukinitvijo kontaktne točke
■	Uporaba storitev pismonoške pošte
■	Zadovoljstvo z ukinitvijo kontaktne točke in s pismonoško pošto
■	Indeks zadovoljstva
■	Pomembnost elementov pismonoške pošte
■	<b>Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije</b>
■	Primerjava rezultatov
■	Priloga

Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci.



Glavni razlog, da anketiranci uporabljajo storitve nove pošte oz. drugih poslovalnic Pošte Slovenije je ta, da obisk teh poštnih enot opravijo spotoma v službo, mesto, po nakupih ...

<p><b>RAZLOGI ZA KORIŠČENJE STORITEV NOVE POŠTE, KJER PREVEMATE NASLOVLJENE POŠILJKE</b></p>	<p><small>Nepoznavanje pismonoške pošte</small> Izplačilo oz. dvig gotovine (večje vsote) Bolj ustrezen delovni čas <b>Spotoma v službo, mesto</b> <small>Oddaja pošiljk</small> <b>Prevzem paketa</b> Druge storitve <small>Oddaja in prevzem priporočenih pošiljk Nezaupanje v pismonoško pošto / dostavljalca</small></p>
<p><b>RAZLOGI ZA KORIŠČENJE STORITEV DRUGE ENOTE POŠTE SLOVENIJE</b></p>	<p><small>Izplačilo oz. dvig gotovine (večje vsote)</small> Prevzem pošiljk, za katere imam narejeno prepošiljanje <b>Spotoma v službo, mesto</b> <small>Oddaja pošiljke</small> <b>Bolj ustrezen delovni čas</b> Druge storitve <small>Nezaupanje v pismonoško pošto / dostavljalca</small></p>



	Pregled glavnih ugotovitev
	Seznanjenost z ukinitvijo kontaktne točke
	Uporaba storitev pismonoške pošte
	Zadovoljstvo z ukinitvijo kontaktne točke in s pismonoško pošto
	Indeks zadovoljstva
	Pomembnost elementov pismonoške pošte
	Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije
	<b>Priloga</b>
	<b>Primerjava rezultatov</b>
	Struktura vzorca

	INDEKS ZADOVOLJSTVA		
	2020	2019	2018
Skupni povprečni indeks zadovoljstva s pismonoškimi poštami	88,4	76,8	85
Povprečni podindeks za delovanje pismonoških pošt	94,6	77,3	86,5
Povprečni podindeks za storitve pismonoških pošt	91,5	78,3	91,8

	SEZNAVJENOST Z UKINITVIJO STACIONARNE OZ. POGODBENE POŠTE		
	2020	2019	2018
Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte	94 %	97,8 %	97 %
Seznanjenost z ohranitvijo poštne številke in nazivom ukinjene pošte v naslovu	95 %	94,2 %	95 %
Seznanjenost s pismonoško pošto	69 %	75,3 %	80 %

	UPORABA STORITEV PISMONOŠKE POŠTE		
	2020	2019	2018
Uporabniki storitev pismonoške pošte (ne glede na pogostost uporabe)	53 %	46,3 %	45 %
Glavni razlog za neuporabo storitev pismonoške pošte	Storitev ne potrebujem		Časovno neustrezno
Najpogostejša storitev pismonoške pošte	Prevzem priporočenega pisma		

### ZADOVOLJSTVO Z UKINITVIJO STACIONARNE OZ. POGODBENE POŠTE

	2020	2019	2018
Delež nezadovoljnih z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte	67 %	70,3 %	68 %
Glavni razlog za nezadovoljstvo	Oddaljenost nove pošte		
Delež zadovoljnih z dostavljavcem	96 %	87,8 %	90 %

### POMEMBNOST ELEMENTOV PISMONOŠKE POŠTE

	2020	2019	2018
Stopnja pomembnosti ohranitve naziva in poštne številke ukinjene pošte	71 %	73,1 %	65 %
Najpomembnejši element pismonoške pošte	Naročilo brezplačne ponovne dostave		
Najpomembnejša storitev pismonoške pošte	Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic		
Stopnja pomembnosti enournega postanka dostavljavca petkrat tedensko	45 %	37,4 %	45 %

### UPORABA STORITEV DRUGIH POSLOVALNIC POŠTE SLOVENIJE

	2020	2019	2018
Delež uporabnikov storitev nove pošte	81 %	85,5 %	80 %
Delež uporabnikov drugih enot Pošte Slovenije	32 %	34,1 %	39 %

	Pregled glavnih ugotovitev
	Seznanjenost z ukinitvijo kontaktne točke
	Uporaba storitev pismonoške pošte
	Zadovoljstvo z ukinitvijo kontaktne točke in s pismonoško pošto
	Indeks zadovoljstva
	Pomembnost elementov pismonoške pošte
	Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije
	<b>Priloga</b>
	Primerjava rezultatov
	<b>Struktura vzorca</b>

# Struktura vzorca (I/IV)

PE  
Ljubljana

## 1301 Krka

Vzorec  
(n=44)      Populacija  
\* (n=1159)

frekvenca    odstotek    odstotek

moški	20	46,0	51,2
ženski	24	54,0	48,8

## 1313 Struge

Vzorec  
(n=32)      Populacija  
\* (n=445)

frekvenca    odstotek    odstotek

moški	16	49,5	53,9
ženski	16	50,5	46,1

## 1332 Stara Cerkev

Vzorec  
(n=52)      Populacija  
\* (n=2132)

frekvenca    odstotek    odstotek

moški	28	53,9	51,0
ženski	24	46,1	49,0

## 1382 Begunje pri Cerknici

Vzorec  
(n=50)      Populacija  
\* (n=1036)

frekvenca    odstotek    odstotek

moški	27	53,1	50,8
ženski	23	46,9	49,2

Spol

moški  
ženski

Starost

15-24 let  
25-34 let  
35-44 let  
45-54 let  
55-64 let  
65 let in več

Izobrazba

OŠ ali manj  
srednješolska  
višješolska,  
visokošolska  
b.o.

15-24 let	4	10,0	11,0
25-34 let	3	5,7	16,7
35-44 let	9	21,0	18,0
45-54 let	9	20,9	17,9
55-64 let	8	19,0	16,3
65 let in več	10	23,4	20,0

OŠ ali manj	9	21,1	20,6
srednješolska	22	49,6	54,3
višješolska, visokošolska	13	29,3	25,1

15-24 let	4	11,9	15,5
25-34 let	3	10,3	13,5
35-44 let	5	15,0	13,7
45-54 let	6	18,5	16,9
55-64 let	6	19,7	18,0
65 let in več	8	24,6	22,5

OŠ ali manj	10	32,1	33,9
srednješolska	19	58,1	57,1
višješolska, visokošolska	3	9,9	9,0

15-24 let	5	9,4	11,2
25-34 let	3	4,8	13,8
35-44 let	5	9,6	19,0
45-54 let	11	22,1	14,9
55-64 let	14	26,0	18,8
65 let in več	15	28,0	22,3

OŠ ali manj	11	21,6	27,1
srednješolska	32	62,3	55,8
višješolska, visokošolska	8	16,1	17,1

15-24 let	5	10,0	12,7
25-34 let	7	13,6	13,4
35-44 let	9	17,9	17,7
45-54 let	10	20,4	20,5
55-64 let	8	15,8	13,6
65 let in več	11	22,4	22,1

OŠ ali manj	11	22,9	22,7
srednješolska	25	50,1	52,5
višješolska, visokošolska	12	25,0	24,8
b.o.	1	2,0	

# Struktura vzorca (II/IV)

PE  
Celje

## 3203 Nova Cerkev

Vzorec  
(n=52)      Populacija  
\* (n=1990)

frekvenca    odstotek    odstotek

Spol	moški	20	37,9	50,3
	ženski	32	62,1	49,7

Starost	15-24 let	8	14,4	9,6
	25-34 let			15,8
	35-44 let	9	18,1	17,2
	45-54 let	8	15,7	16,6
	55-64 let	11	21,2	18,1
	65 let in več	16	30,6	22,6

Izobrazba	OŠ ali manj	12	23,0	24,5
	srednješolska	29	55,6	55,6
	višješolska, visokošolska	11	21,5	19,8
	b.o.			

## 3213 Frankolovo

Vzorec  
(n=50)      Populacija  
\* (n=1584)

frekvenca    odstotek    odstotek

21	42,9	50,6
29	57,1	49,4

9	18,1	12,2
9	17,8	16,5
7	15,0	17,5
12	23,3	17,6
13	25,8	19,5

19	37,4	28,3
21	41,2	55,6
11	21,4	16,2

## 3271 Šentrupert

Vzorec  
(n=31)      Populacija  
\* (n=680)

frekvenca    odstotek    odstotek

14	43,8	51,6
17	56,2	48,4

4	11,4	13,1
5	16,8	16,3
4	13,3	15,0
3	11,2	19,4
8	24,6	18,4
7	22,6	17,8

8	27,2	42,1
18	58,1	47,4
5	14,7	10,6

## 3302 Griže

Vzorec  
(n=51)      Populacija  
\* (n=2616)

frekvenca    odstotek    odstotek

25	49,0	49,1
26	51,0	50,9

10	19,8	9,7
8	16,6	12,8
8	16,6	17,9
8	16,5	17,3
10	19,4	17,9
14	27,8	24,4

12	23,6	23,6
27	53,5	56,9
11	21,0	19,5
1	2,0	

# Struktura vzorca (III/IV)

PE  
Kranj

		4201 Zgornja Besnica			4203 Duplje			4245 Kropa			4282 Gozd Martuljek			4294 Križe		
		Vzorec (n=53)		Populacija * (n=1793)	Vzorec (n=31)		Populacija * (n=1043)	Vzorec (n=33)		Populacija * (n=949)	Vzorec (n=32)		Populacija * (n=602)	Vzorec (n=56)		Populacija * (n=2197)
		frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek	frekvenca	odstotek	odstotek
Spol	moški	24	45,0	50,5	12	37,9	49,2	9	27,9	50,2	15	48,0	51,8	22	38,8	49,8
	ženski	29	55,0	49,5	19	62,1	50,8	24	72,1	49,8	17	52,0	48,2	34	61,2	50,2
Starost	15-24 let	10	18,9	14,4	3	8,1	11,6			13,2	3	7,8	7,1	8	13,4	11,5
	25-34 let			11,4			14,4	3	8,0	11,8			12,5			12,6
	35-44 let	10	18,6	17,5	3	8,1	18,8			15,0	3	8,9	11,3	11	20,0	17,7
	45-54 let	7	12,4	18,3	7	21,8	18,0	7	19,9	17,8	6	17,4	17,4	9	15,8	15,7
	55-64 let	10	18,2	14,1	6	20,8	15,2	5	15,6	16,5	8	26,2	16,9	13	22,4	18,1
	65 let in več	17	32,0	24,2	13	41,2	22,0	19	56,4	25,7	13	39,7	34,7	16	28,4	24,4
Izobrazba	Oš ali manj	8	14,7	20,4	3	11,3	17,5	7	21,7	26,4	6	19,8	12,8	12	20,6	18,1
	srednješolska	29	55,6	54,5	18	57,1	51,8	19	58,8	56,4	17	52,1	60,0	29	52,4	54,7
	višješolska, visokošolska b.o.	16	29,7	25,1	10	31,6	30,7	6	19,5	17,2	9	28,1	27,2	15	27,0	27,2

# Struktura vzorca (IV/IV)

PE  
Novo mesto

## 8255 Pišece

Vzorec  
(n=32)      Populacija  
\* (n=862)

frekvenca    odstotek    odstotek

Spol	moški	17	54,0	51,2
	ženski	15	46,0	48,8

Starost	15-24 let	3	7,8	11,7
	25-34 let	3	7,8	11,0
	35-44 let	7	22,9	18,4
	45-54 let	6	18,8	18,3
	55-64 let	5	16,0	15,9
	65 let in več	9	26,7	24,6

Izobrazba	OŠ ali manj	12	37,0	34,5
	Srednješolska	14	43,5	51,0
	Višješolska, visokošolska b.o.	6	19,5	14,5

## 8323 Uršna Sela

Vzorec  
(n=31)      Populacija  
\* (n=931)

frekvenca    odstotek    odstotek

12	39,4	50,9
19	60,6	49,1

2	6,1	11,8
3	8,1	15,1
4	13,4	17,7
7	21,6	17,5
8	26,3	19,4
8	24,6	18,4

8	26,4	30,4
16	52,0	53,9
7	21,6	15,7

## 8223 Gradac

Vzorec  
(n=52)      Populacija  
\* (n=1598)

frekvenca    odstotek    odstotek

25	47,7	51,1
27	52,3	48,9

3	4,8	9,2
8	15,7	17,2
11	20,8	16,5
14	26,7	18,8
17	32,0	22,8

8	15,1	28,0
33	64,2	54,7
11	20,7	17,3

## 8343 Dragatuš

Vzorec  
(n=53)      Populacija  
\* (n=1185)

frekvenca    odstotek    odstotek

24	46,1	49,5
29	53,9	50,5

4	6,7	10,0
7	12,8	14,6
10	18,3	17,1
8	16,0	15,0
12	21,8	20,4
13	24,4	22,9

15	28,2	30,0
30	56,2	55,3
8	15,7	14,7



## O izvajalcu

---

Episcenter d.o.o.  
Bravničarjeva ulica 13  
1000 Ljubljana

---

t: 1 470 26 00  
e: [info@episcenter.si](mailto:info@episcenter.si)  
e: [klara.rostohar@episcenter.si](mailto:klara.rostohar@episcenter.si)

---

[www.episcenter.si](http://www.episcenter.si)