

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

Oktober 2019

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

Povzetek I/IV

- Skupni povprečni indeks zadovoljstva s pismoškimi poštami je 76,8.
- Povprečni podindeks za delovanje pismoških pošt je 77,3, povprečni podindeks za storitve pismoških pošt pa je 78,3.



Povzetek II/IV

- **Povprečni delež seznanjenih z ukinitvijo stacionarne pošte je 97,8 %**, s čimer je sedem desetih anketirancev (70,3 %) nezadovoljnih, dobra desetina (11,4 %) pa je zadovoljna.
- **S pismonoško pošto so seznanjene tri četrtine anketirancev (75,3 %)**, velika večina (87,8 %) pa je z dostavljalcem oz. s pismonoško pošto zadovoljna.
- **V povprečju dobra polovica anketirancev, ki so seznanjeni s pismonoško pošto, njenih storitev ni uporabila še nikoli (53,7 %)**. Med uporabniki je največ takšnih, ki storitve pismonoške pošte uporabljajo nekajkrat mesečno (11,7 %), enkrat ali večkrat tedensko pa 14 %.
- **Polovica anketirancev (50,9 %) nima potrebe po storitvah pismonoške pošte**, petina (21,0 %) pa je kot glavni razlog za neuporabo storitev navedla **neustrezen obhodni čas poštarja**.

Povzetek III/IV

- **Najnižji delež uporabnikov (17 %) pismonoške pošte** je v Suhorju in Križah, **najvišji delež uporabnikov (67 %)** pa v Jelšanah.
- Napogosteje uporabljena storitev pismonoške pošte je **prevzem priporočenega pisma**.
- Z elementi delovanja in s **storitvami pismonoške pošte so anketiranci večinoma zadovoljni**, pri čemer povprečne ocene po večini presegajo oceno 4. Najvišje ocenjeni storitvi sta oddaja pisem, voščilnic oz. dopisnic ter vplačila in izplačila iz osebnih računov.
- Kot **najbolj pomembna elementa pismonoške pošte anketiranci po večini navajajo možnost naročila brezplačne ponovne dostave in obhodni red pismonoške pošte** (čas prihoda na dom), najmanj pomembna pa je ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev.

Povzetek IV/IV

- Za večino sta **najbolj pomembni storitvi pismonoške pošte prevzem poštnih pošiljk ter oddaja pisem, voščilnic oz. dopisnic**, najmanj pomembna storitev pa so vplačila in izplačila iz osebnih računov.
- Mnenja glede **pomembnosti eno-urnega postanka dostavljalca oz. pismonoške pošte petkrat tedensko so deljena**, pri čemer se polovici zdi nepomembna (50,0 %) in dobri tretjini pomembna (37,4 %), **dejansko pa bi to možnost v povprečju potrebovala petina (20,7 %) vprašanih**.
- Kljub možnosti uporabe pismonoške pošte, **večina anketirancev (85,5 %) koristi storitve nove pošte**, na kateri lahko prevzamejo na njih naslovljene pošiljke, **tretjina anketirancev (34,1 %) pa uporablja tudi storitve kakšne druge enote Pošte Slovenije**. V obeh primerih storitve teh poštnih enot najpogosteje uporabljajo takrat, ko so na poti (sočasno z drugimi opravki).

Vsebina

1. Opredelitev raziskave, metodologija in vzorec
2. Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte v kraju
3. Uporaba storitev pismonoške pošte
4. Zadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte in s pismonoško pošto
5. Indeks zadovoljstva
6. Pomembnost elementov pismonoške pošte
7. Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije
8. Primerjava rezultatov
9. Priloga



Opredelitev raziskave, vzorec in metodologija

Namen raziskave

Ugotoviti:

- ali so uporabniki zadovoljni s kakovostjo zagotavljanja univerzalne poštne storitve po zaprtju njihove (matične ali pogodbene) pošte
- kakšne so dejanske potrebe uporabnikov poštnih storitev na območju zaprtih kontaktnih točk.

Raziskati:

- obveščenost uporabnikov o spremembah sprejema/vročanja poštnih pošiljk po ukinitvi stacionarne/matične kontaktne točke
- uporabo poštnih storitev v praksi preko t.i. pismonoške pošte
- ali so uporabniki pismonoške pošte zadovoljni in ali je po spremembi kakovost univerzalne poštne storitve še ustrezna.

Seznam kontaktnih točk, vključenih v vzorec I/II

1. V raziskavo so bile vključene kontaktne točke – pošte ali pogodbene pošte, ki so bile ukinjene od 1. 3. 2018 do 30. 6. 2019 in v katerih deluje t.i. pismonoška pošta (skupaj 19 kontaktnih točk):

- PE Ljubljana: 1382 Begunje pri Cerknici
- PE Maribor: 2326 Cirkovce, 2221 Jarenina
- PE Celje: 3213 Frankolovo, 3203 Nova Cerkev, 1432 Zidani Most
- PE Kranj: 4273 Blejska Dobrava, 4203 Duplje, 4282 Gozd Martuljek, 4294 Križe, 4245 Kropa, 4211 Mavčiče, 4201 Zgornja Besnica, 4209 Žabnica
- PE Nova Gorica: 5281 Spodnja Idrija
- PE Koper: 6254 Jelšane, 6242 Materija, 6217 Vremski Britof
- PE Novo mesto: 8343 Dragatuš

Seznam kontaktnih točk, vključenih v vzorec II/II

2. V raziskavo so bile vključene kontaktne točke – pošte ali pogodbene pošte, ki so bile ukinjene od 1. 2. 2016 do 28. 2. 2018 in v katerih deluje t.i. pismonoška pošta (skupaj 10 kontaktnih točk) in so bile zajete že v raziskavi 2018:

- PE Ljubljana: 1319 Draga, 1332 Stara Cerkev
- PE Maribor: 2361 Ožbalt, 2381 Podgorje pri Slovenj Gradcu, 2365 Vuhred
- PE Celje: 3231 Grobelno, 3271 Šentrupert
- PE Novo mesto: 8332 Gradac, 8331 Suhor, 8323 Uršna sela

Kriterij za izbor: Navedene kontaktne točke so pod povprečnim indeksom zadovoljstva pismonoških pošt (85), po podatkih raziskave 2018.

Podatki o raziskavi

Časovni okvir	16. september do 30. september 2019
Metodologija	CATI (90 %) + CAWI (10 %)
Vzorčni okvir	Telefonski imenik Slovenije; fiksne in mobilne telefonske številke na območju posamezne ukinjene KT
Ciljna skupina	Prebivalci območja ukinjenih KT vključenih v raziskavo, starost 15 let in več

Podatki so uteženi glede na spol, starost in izobrazbo in odražajo strukturo populacije na področju ukinjenih kontaktnih točk.

Velikost vzorca po posameznih KT – skupna velikost vzorca: n=826

Vir: SURS, Prebivalstvo 2019; Velikost vzorca je v posameznih KT nizek, zato so rezultati zgolj ilustrativne narave.

PE LJUBLJANA	POPULACIJA	VZOREC (n)	PE KRANJ	POPULACIJA	VZOREC (n)
Begunje pri Cerknici	726	47	Blejska Dobrava	928	60
Draga	81	11	Duplje	234	15
Stara Cerkev	280	18	Gozd Martuljek	627	39
PE MARIBOR	POPULACIJA	VZOREC (n)	Križe	130	10
Cirkovce	366	22	Kropa	745	47
Jarenina	378	24	Mavčiče	469	33
Ožbalt	257	13	Zgornja Besnica	816	56
Podgorje pri SG	972	49	Žabnica	300	20
Vuhred	680	44	PE KOPER	POPULACIJA	VZOREC (n)
PE CELJE	POPULACIJA	VZOREC (n)	Jelšane	312	19
Frankolovo	277	18	Materija	62	10
Gobelno	500	33	Vremski Britof	44	10
Nova Cerkev	481	39	PE NOVO MESTO	POPULACIJA	VZOREC (n)
Šentrupert	152	14	Dragatuš	230	14
Zidani Most	229	12	Gradac	365	19
PE NOVA GORICA	POPULACIJA	VZOREC (n)	Suhor	43	10
Spodnja Idrija	1400	80	Uršna sela	616	40



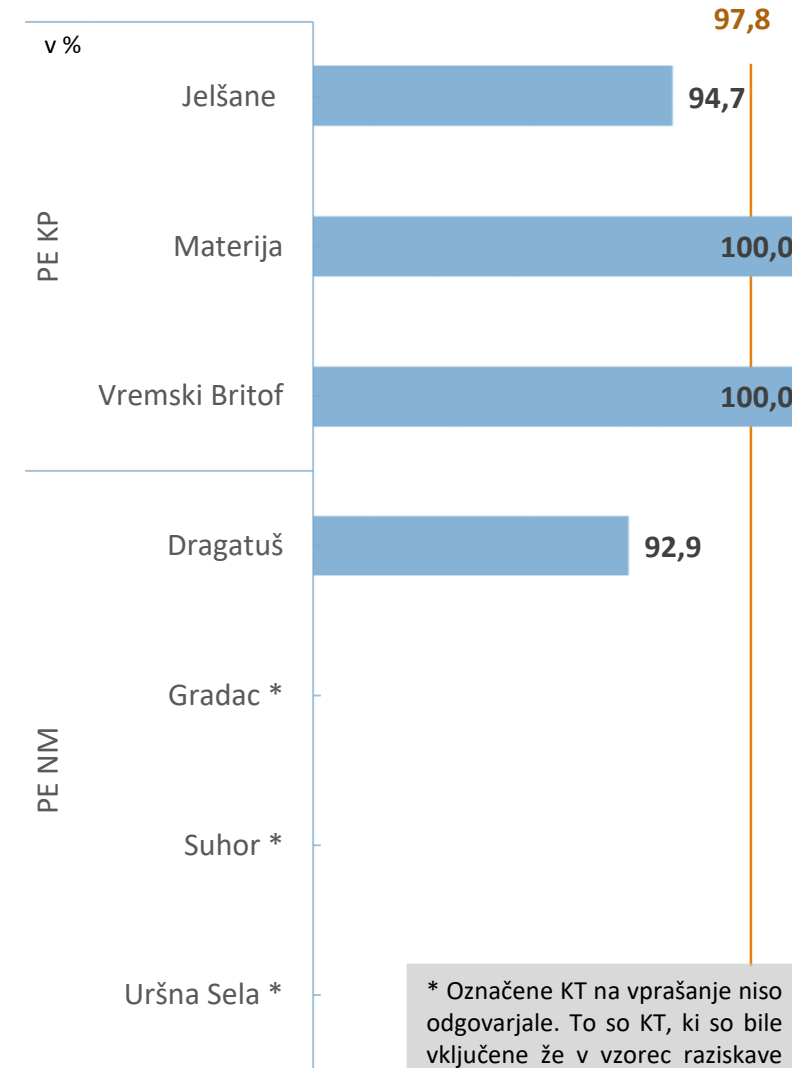
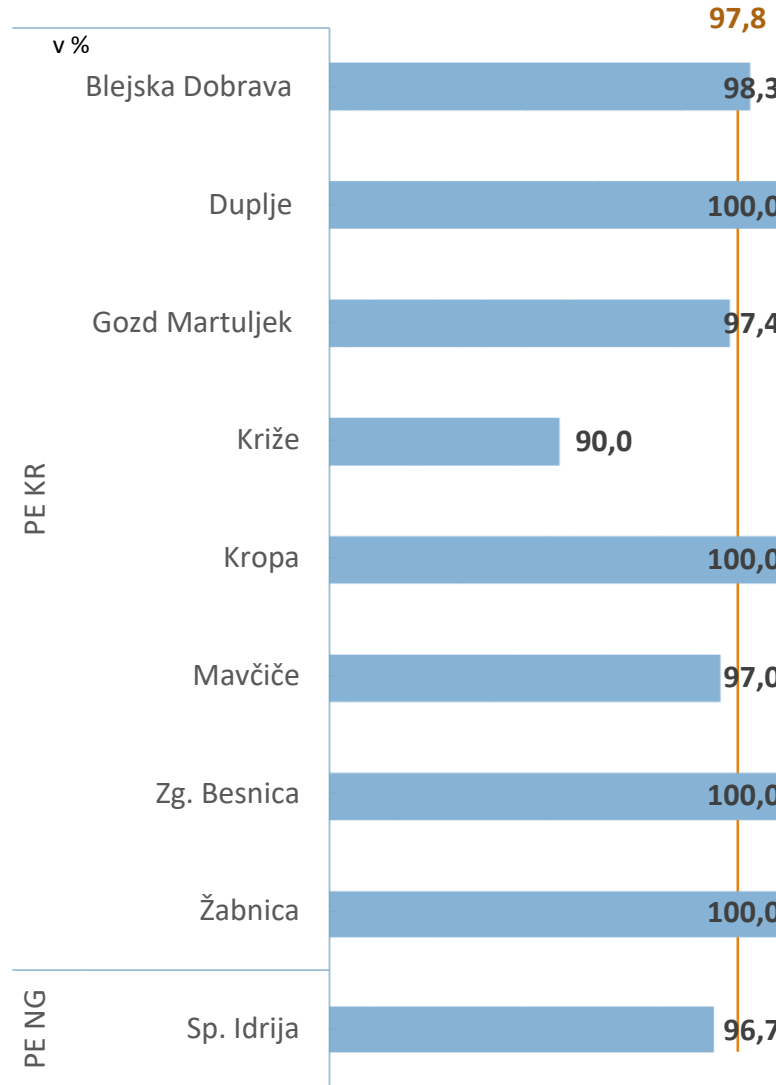
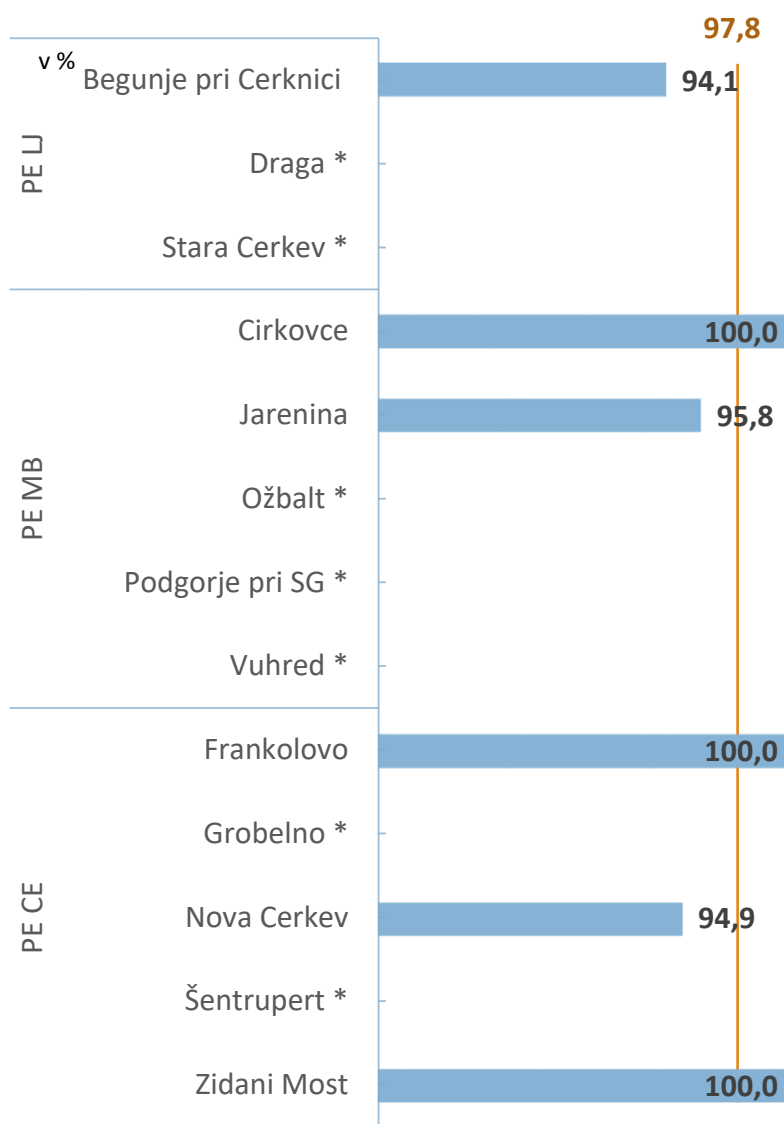
Seznanjenost z ukinitvijo
stacionarne oz. pogodbene
pošte v kraju

Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte v kraju – ključne ugotovitve

- Velika večina je seznanjena z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte v njihovem kraju. Povprečna seznanjenost je 97,8 %, pri čemer so najmanj seznanjeni v Križah (90 %).
- Velika večina je seznanjena z ohranjeno poštno številko in nazivom ukinjene pošte v naslovu. Povprečna seznanjenost je 94,2 %, pri čemer je delež seznanjenih najnižji v Novi Cerkvi (84,6 %), Mavčičah (84,8 %), Dragatušu (85,7 %) in Gozdu Martuljku (87,2 %).
- S pismonoško pošto so seznanjene tri četrtine anketirancev (75,3 %), najnižji delež seznanjenih je v Stari Cerkvi in Dragatušu, kjer je seznanjena polovica vprašanih.
- V nadaljevanju so vsi rezultati prikazani po posameznih kontaktnih točkah.

Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte

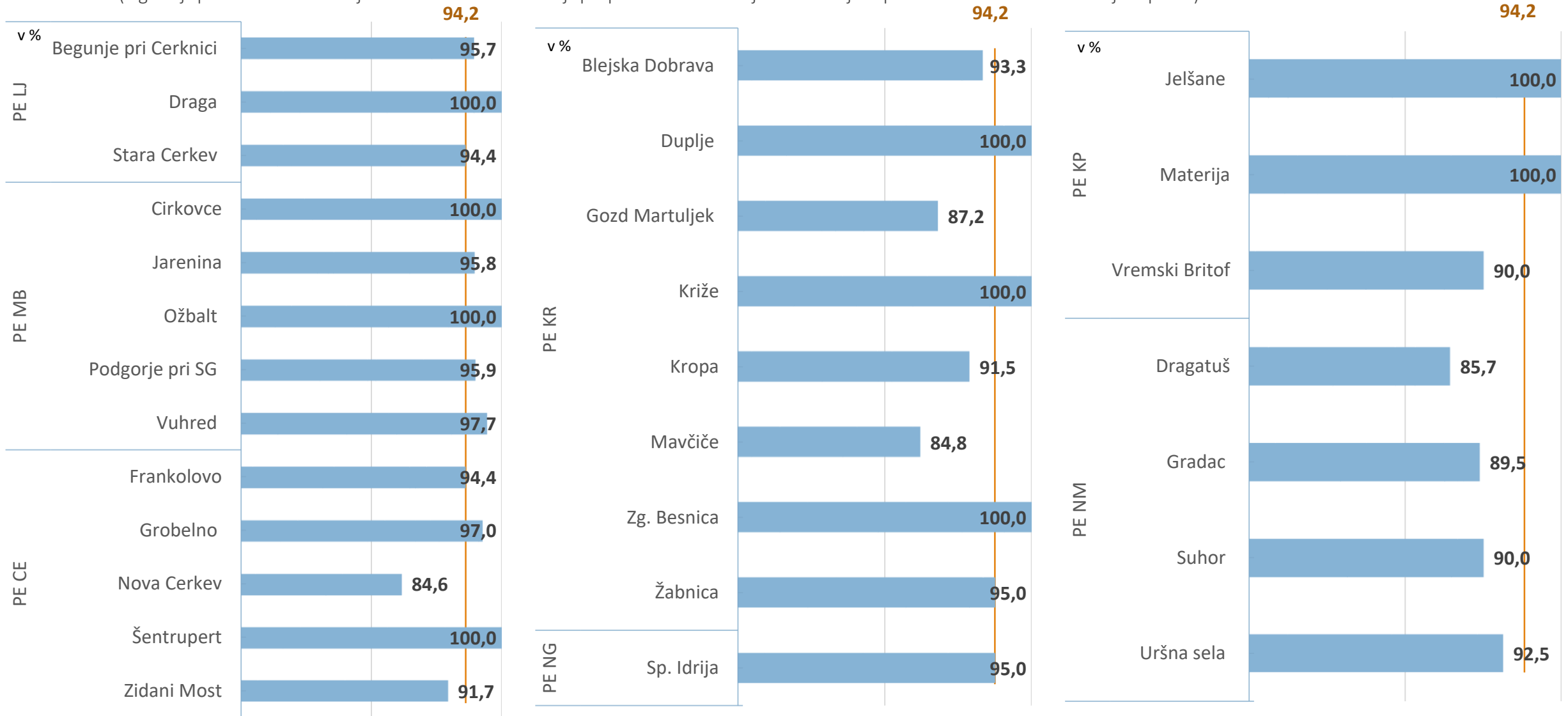
(Na vprašanje odgovarja samo 19 na novo zaprtih KT, prikazan je delež seznanjenih. Vertikalna črta označuje povprečni delež seznanjenih z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte.)



* Označene KT na vprašanje niso odgovarjale. To so KT, ki so bile vključene že v vzorec raziskave 2018.

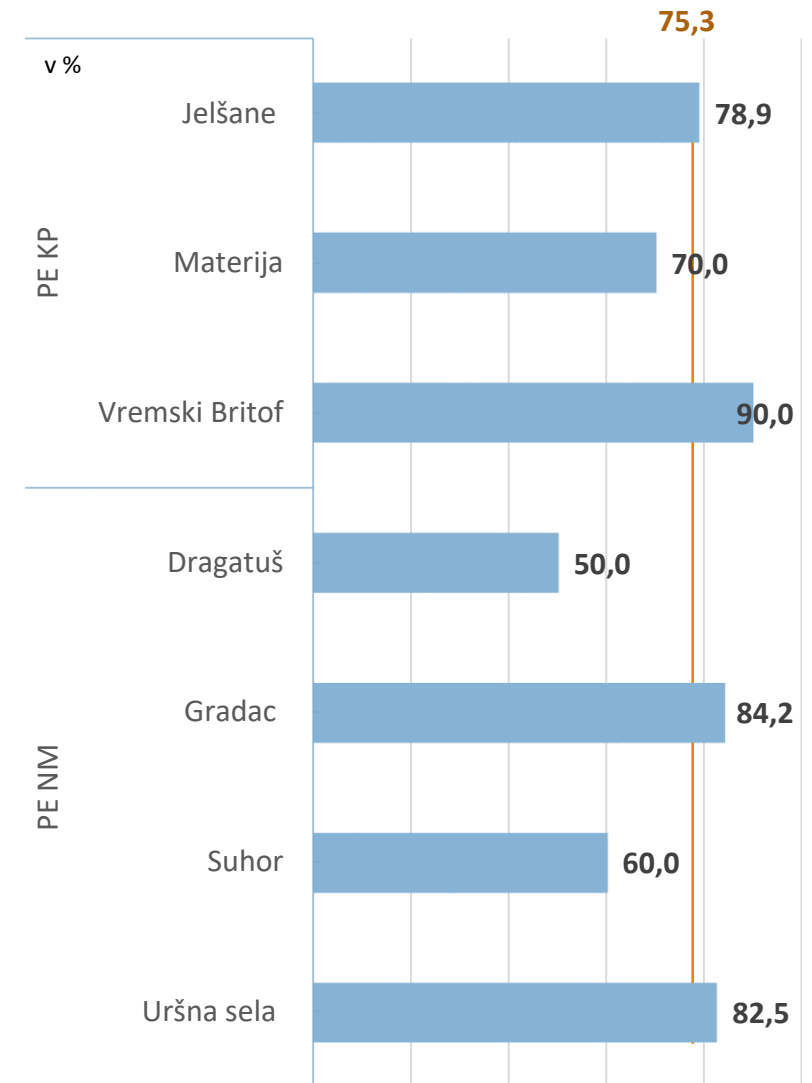
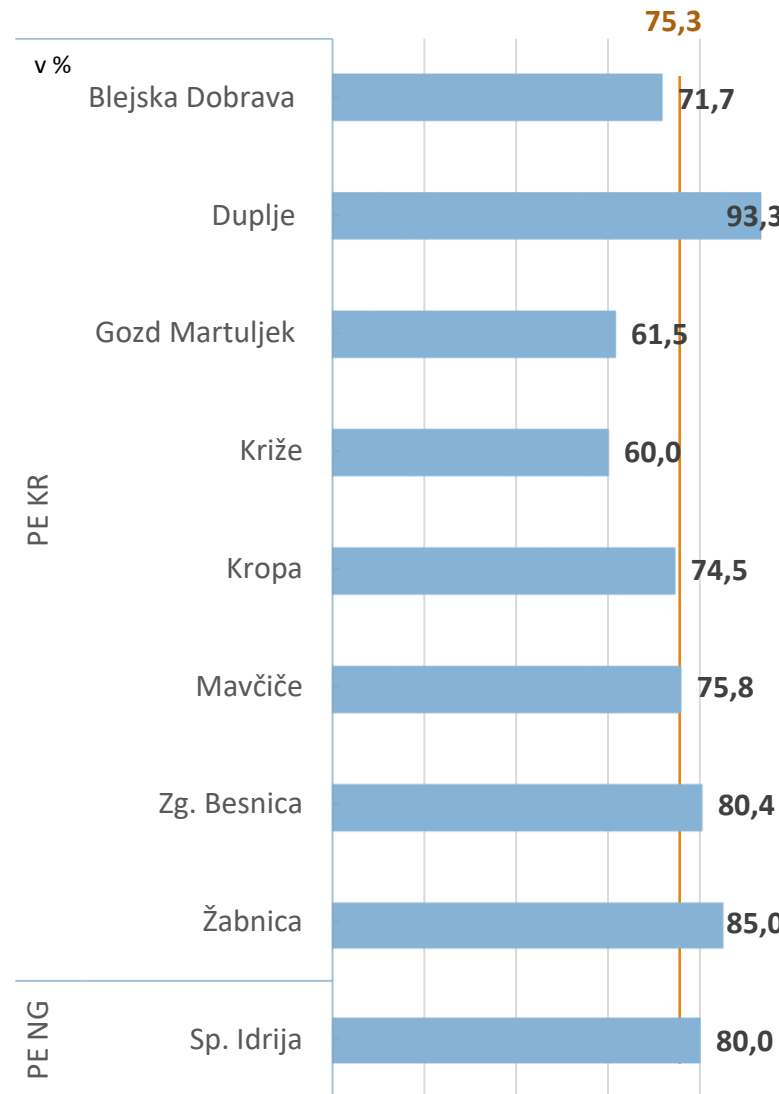
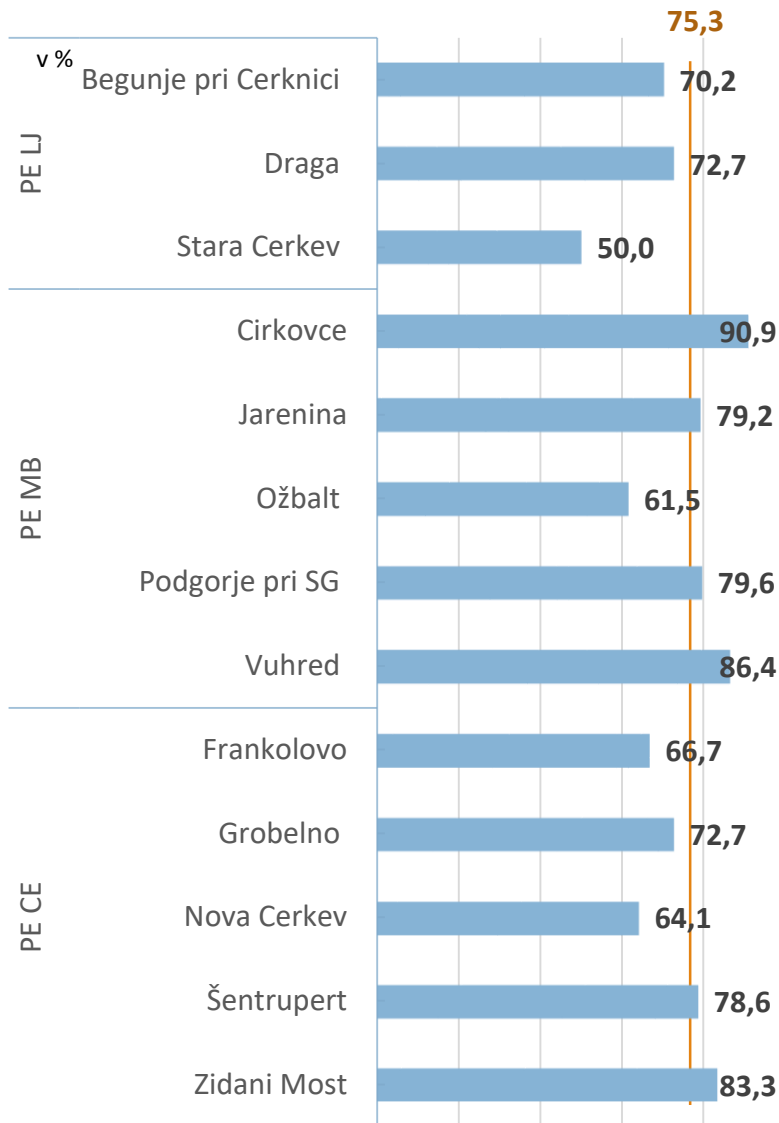
Seznanjenost z ohranjeno pošto številko in nazivom ukinjene pošte v naslovu

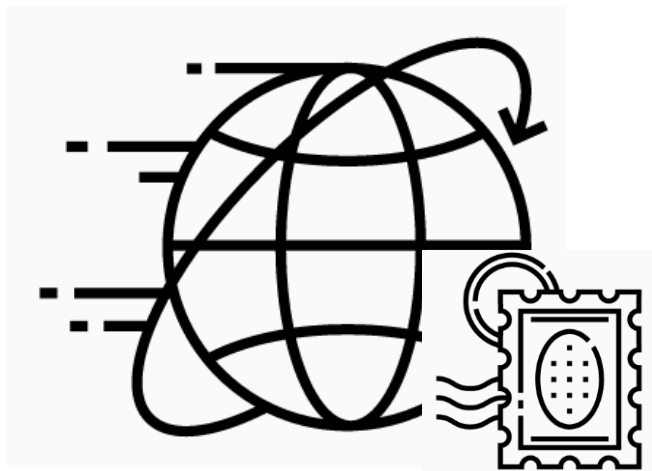
(V grafu je prikazan delež seznanjenih. Vertikalna črta označuje povprečni delež seznanjenih z ohranjeno pošto številko in nazivom ukinjene pošte.)



Seznanjenost s pismonoško pošto

(V grafu je prikazan delež seznanjenih. Vertikalna črta označuje povprečni delež seznanjenih z delovanjem pismonoške pošte.)





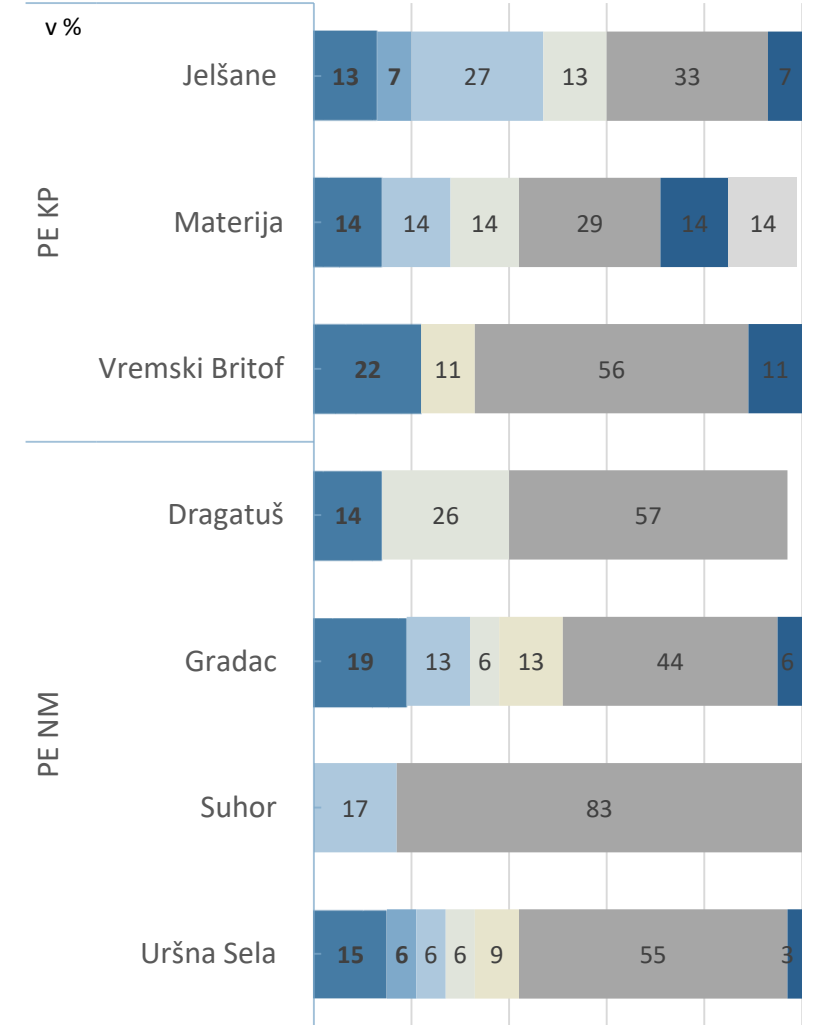
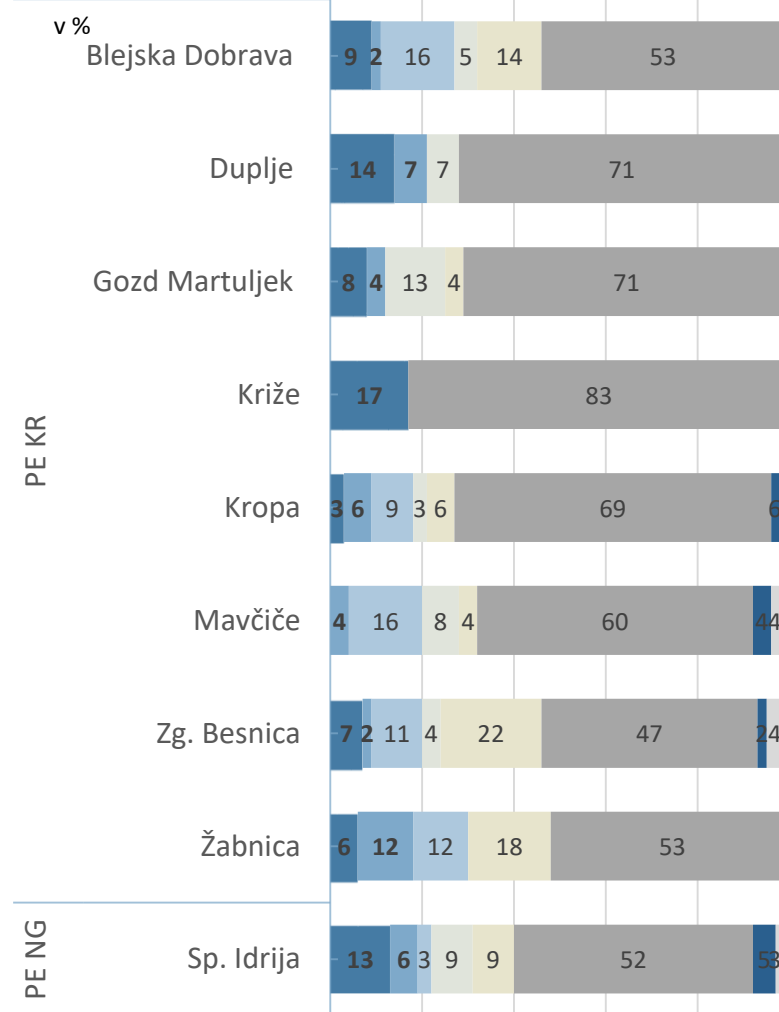
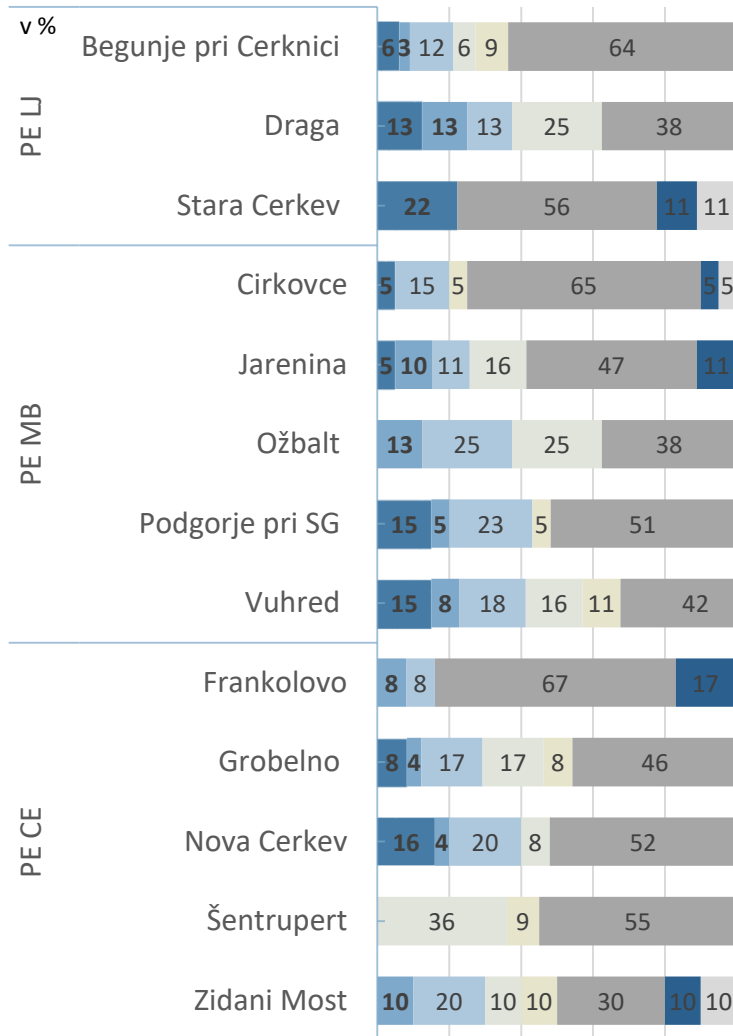
Uporaba storitev pismoško pošte

Uporaba storitev pismonoške pošte – ključne ugotovitve

- V povprečju dobra polovica anketirancev, ki so seznanjeni s pismonoško pošto, njenih storitev ni uporabila še nikoli (53,7 %). Med uporabniki je največ takšnih, ki storitve pismonoške pošte uporabljajo nekajkrat mesečno (11,7 %), enkrat ali večkrat tedensko pa 14 %. Storitve pismonoške pošte v najmanjši meri uporabljajo v Suhorju in Križah, v največji meri pa v Materiji, Zidanem Mostu in Jelšanah.
- Tisti, ki pismonoške pošte ne uporabljajo, kot glavni razlog navajajo, da teh storitev ne potrebujejo (50,9 %) in dejstvo, da je prihod dostavljalca časovno neustrezen (25,4 %).
- Če bi se storitev pismonoške pošte izvajala trikrat tedensko, bi v povprečju dobra polovica (58,1 %) storitve potrebovala ob ponedeljkih, sredah in petkih, in sicer vsak teden enako, pri čemer 83,4 % vprašanih ne bi nobenega delovnega dneva zamenjalo za soboto.
- Anketiranci pri dostavljalcu oz. na pismonoški pošti v največji meri uporabljajo storitve prevzema priporočenega pisma (84,7 %) in prevzem pisma do 2 kg (68,4 %), dobra polovica (55,9 %) pa tudi prevzem paketa do 10 kg.
- V nadaljevanju so vsi rezultati prikazani po posameznih kontaktnih točkah.

Pogostost uporabe pismoško pošte

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki so seznanjeni s pismoško pošto.)



■ večkrat/teden
 ■ 1x/teden
 ■ nekajkrat/mesec
■ 1x/mesec
 ■ redkeje kot 1x/mesec
 ■ nikoli
■ samo 1x
 ■ ne vem

■ večkrat/teden
 ■ 1x/teden
 ■ nekajkrat/mesec
■ 1x/mesec
 ■ redkeje kot 1x/mesec
 ■ nikoli
■ samo 1x
 ■ ne vem

■ večkrat/teden
 ■ 1x/teden
 ■ nekajkrat/mesec
■ 1x/mesec
 ■ redkeje kot 1x/mesec
 ■ nikoli
■ samo 1x
 ■ ne vem

Razlogi za neuporabo storitev pismoško pošte

(Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki storitev pismoško pošte še niso uporabili. n=334)

Navedba	%
Nimam potrebe	50,9
Časovno je neustrezno (poštarja zgrešim)	25,4
Ne želim obremenjevati poštarja	17,1
Bolj priročno mi je opraviti storitve na pošti	12,6
Opravljam storitve, ki jih na pismoški pošti ni mogoče	2,1
Drugi razlogi *	4,8

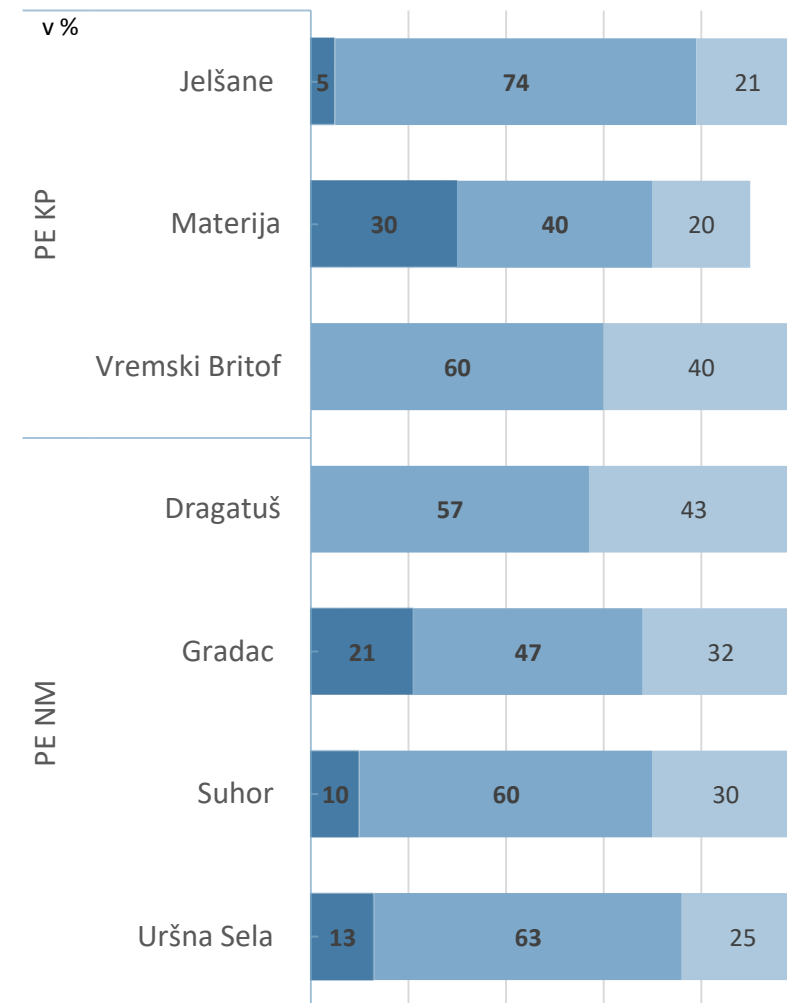
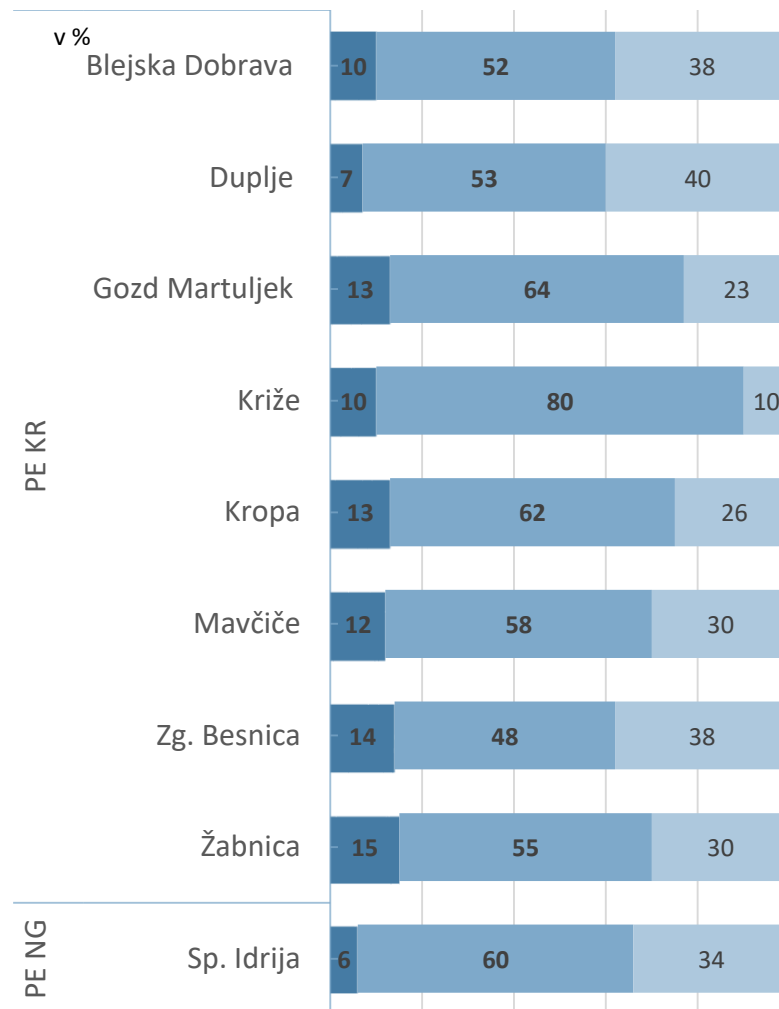
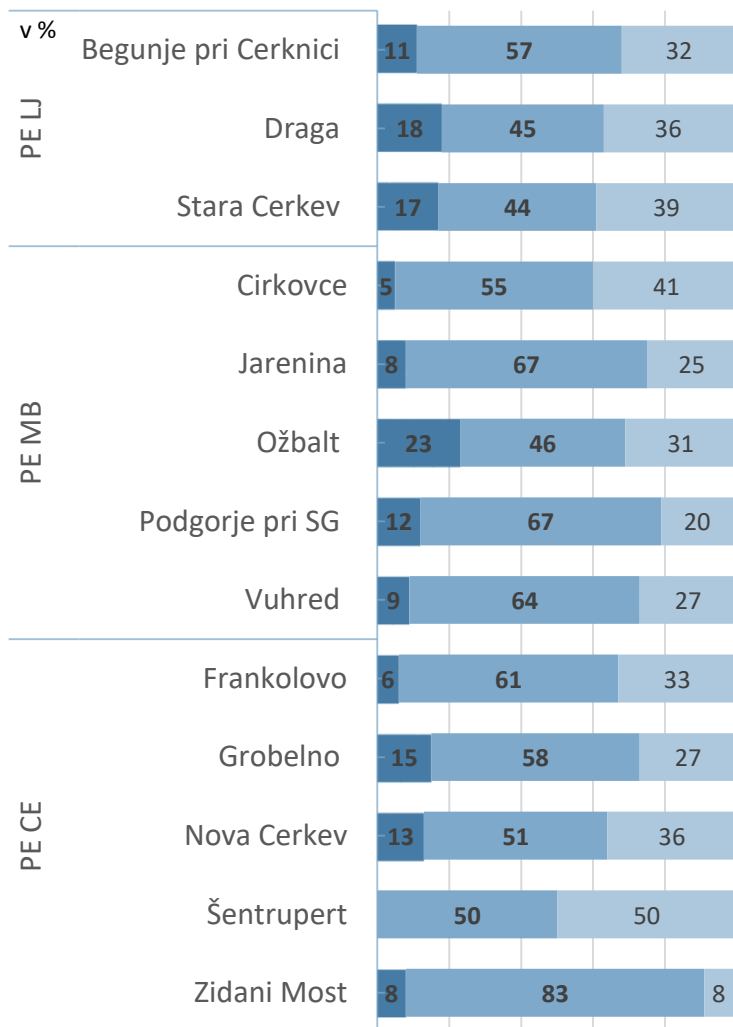
Polovica anketirancev (50,9 %) nima potrebe po storitvah pismoško pošte, dobra četrtina (25,4 %) pa je kot glavni razlog za neuporabo storitev navedla neustrezen obhodni čas.

* Pod drugo so anketiranci navedli:

- ne vem, da sploh obstaja (3x)
- bila sem zavrnjena, poštar je domačin - radovednost, ni zasebnosti
- bolezen
- časovno ne vem, kdaj pride poštar
- če naročim, dobim šele drugi dan
- do sedaj nisem bila zainteresirana za to
- kar imam, dobim domov
- ker ne deluje
- neprijazen dostavljalec
- nisem navajena na tak način dela
- poštar nima stalnega urnika, zato se na njega ne morem zanesti
- poštarji se prehitro menjajo
- preveč komplicirano
- vse stvari mi uredijo otroci

Dostava / vročanje pošilk 3x tedensko ali vsak drugi delovni dan

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki so seznanjeni s pismonoško pošto.)



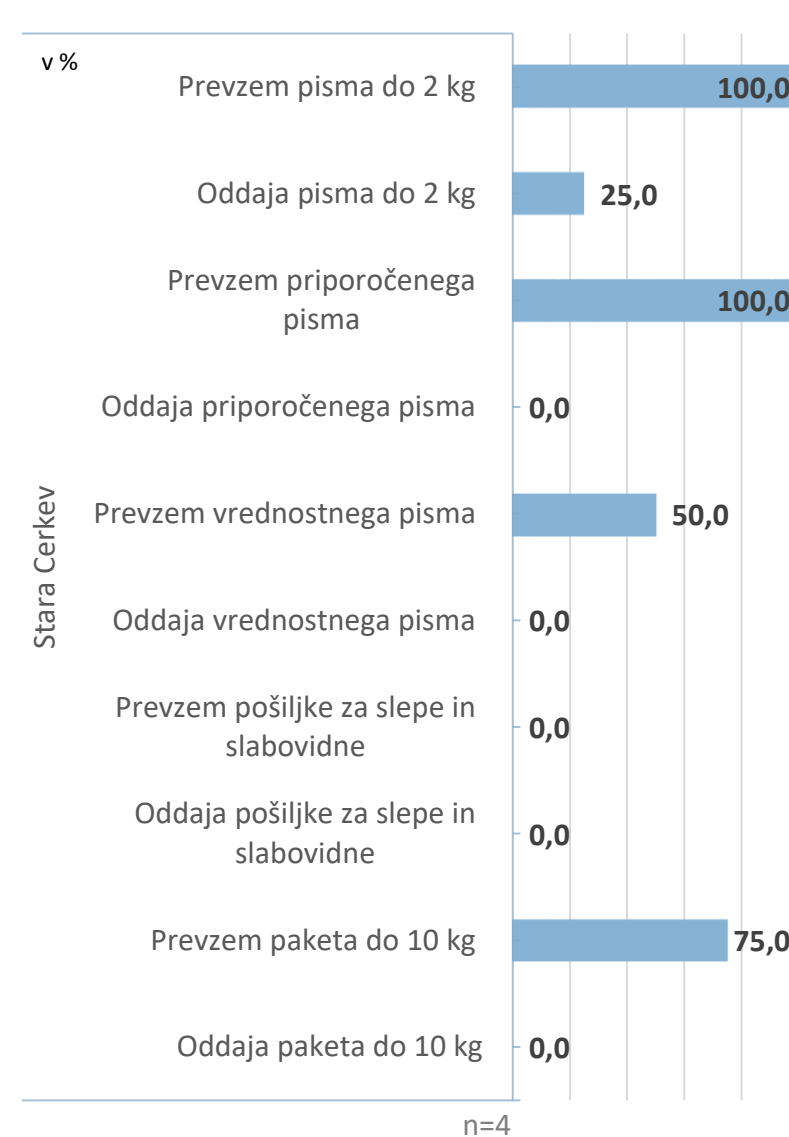
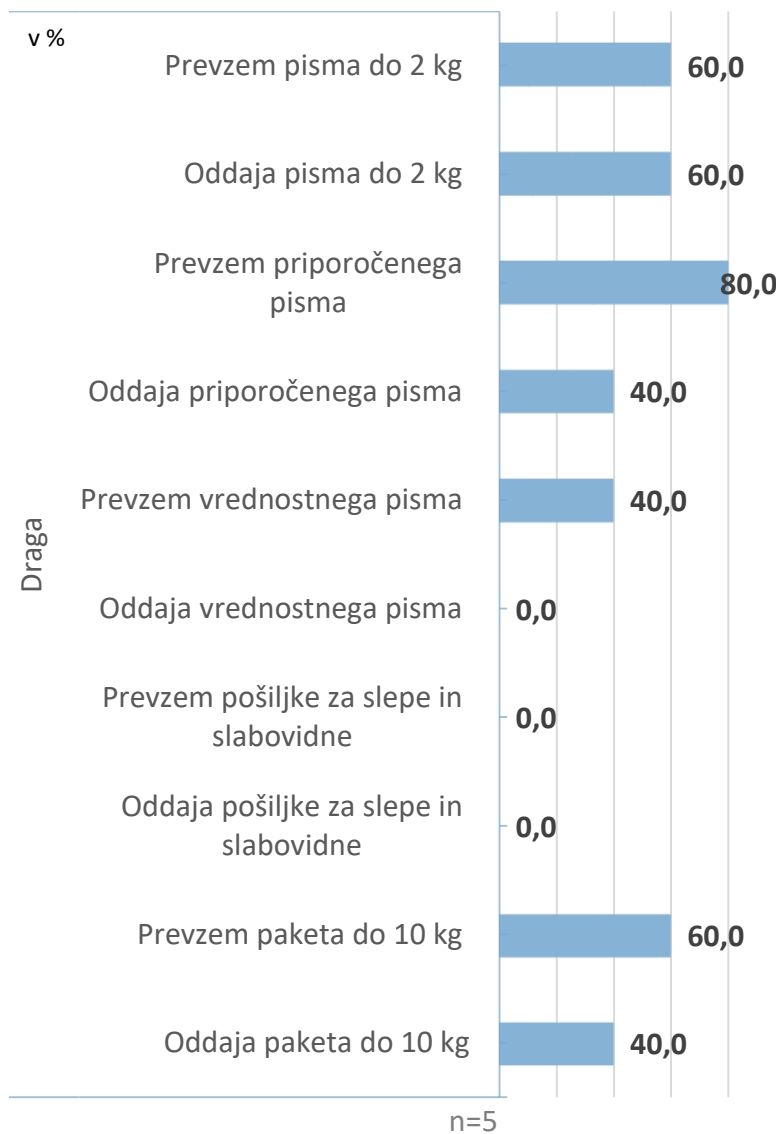
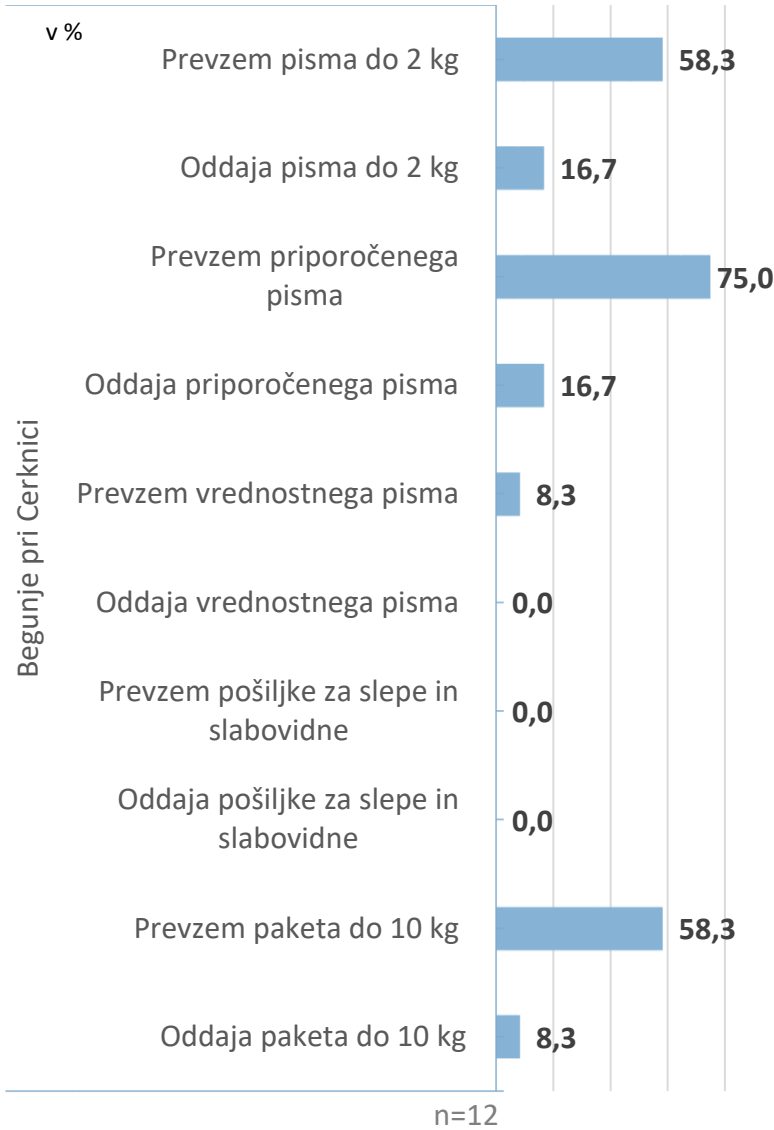
pon, sre., pet./tor., čet. pon, sre., pet. drugo

pon, sre., pet./tor., čet. pon, sre., pet. drugo

pon, sre., pet./tor., čet. pon, sre., pet. drugo

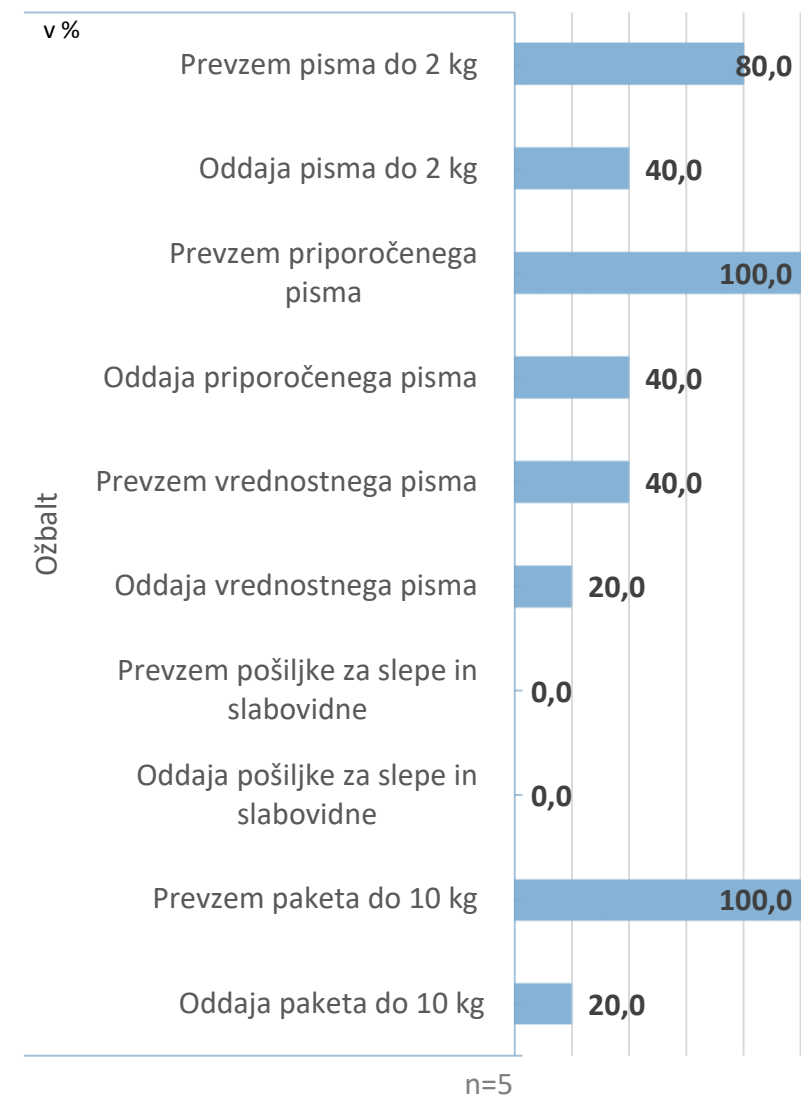
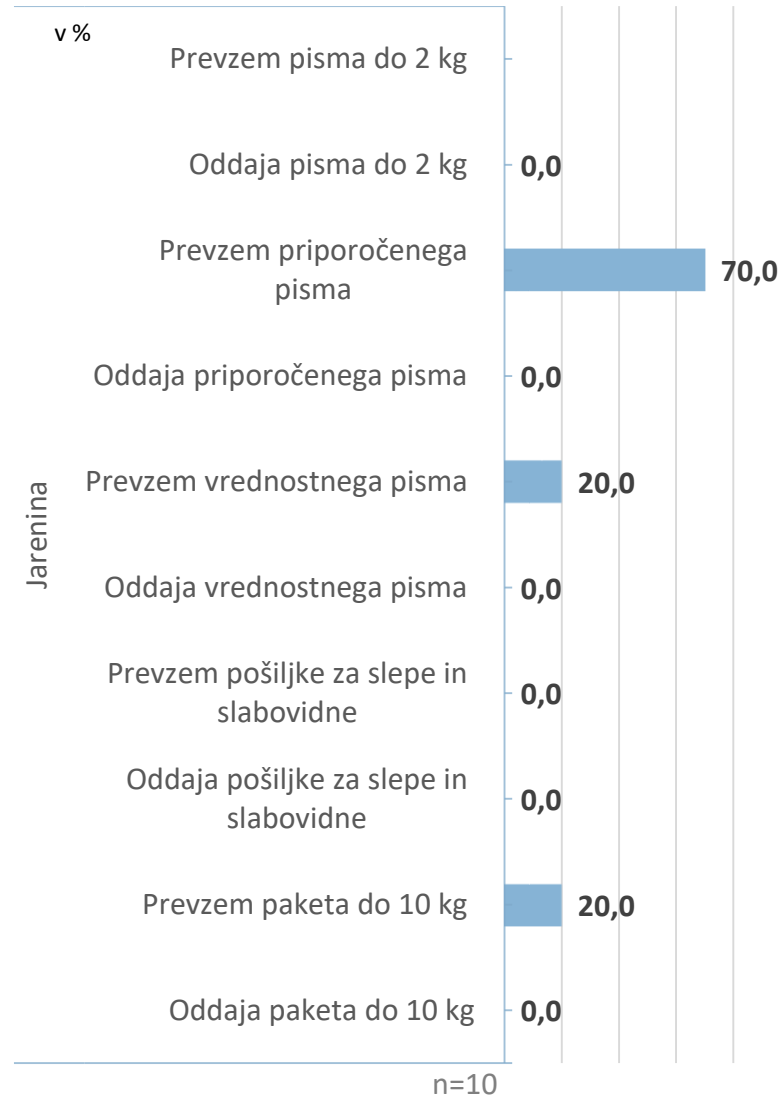
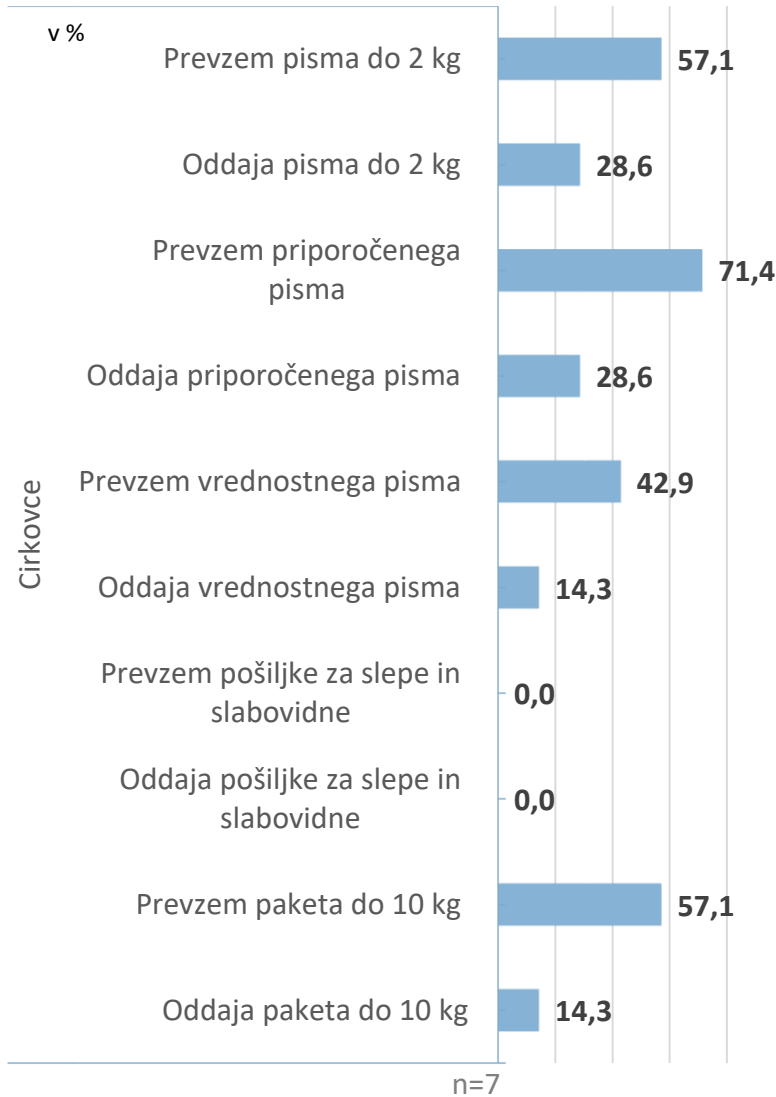
Uporaba storitev pismonoške pošte PE Ljubljana

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)



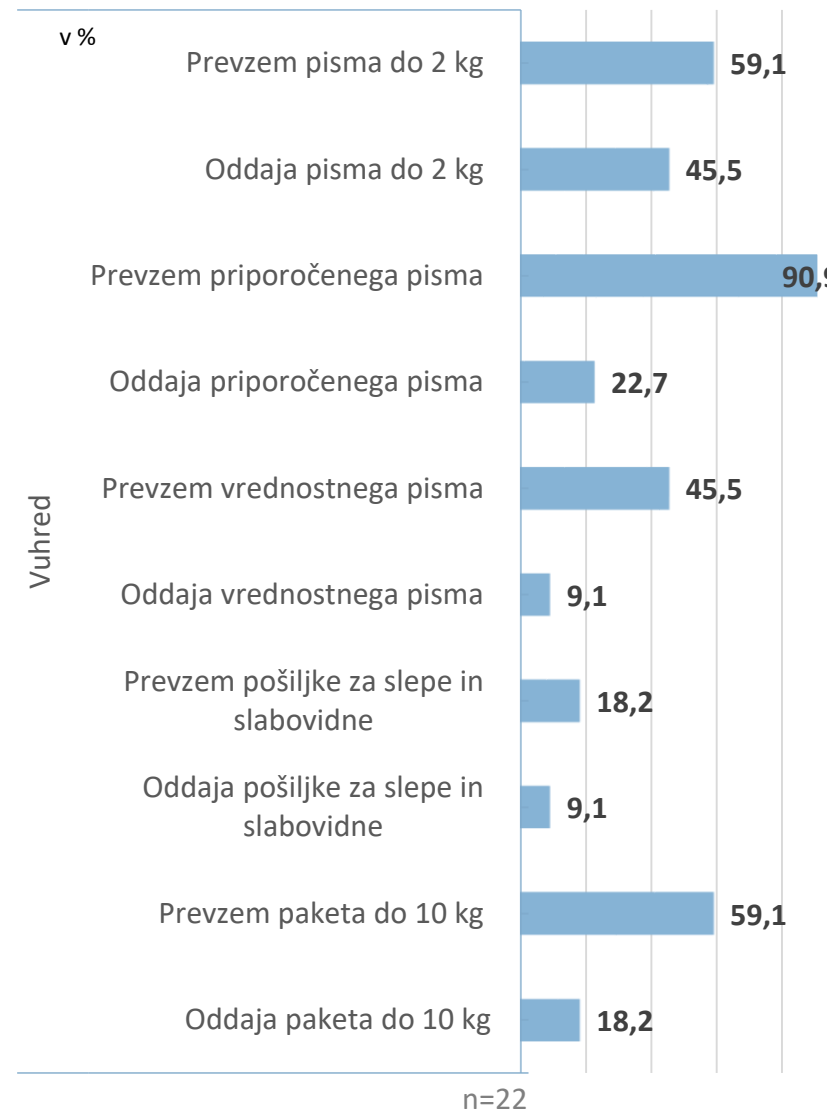
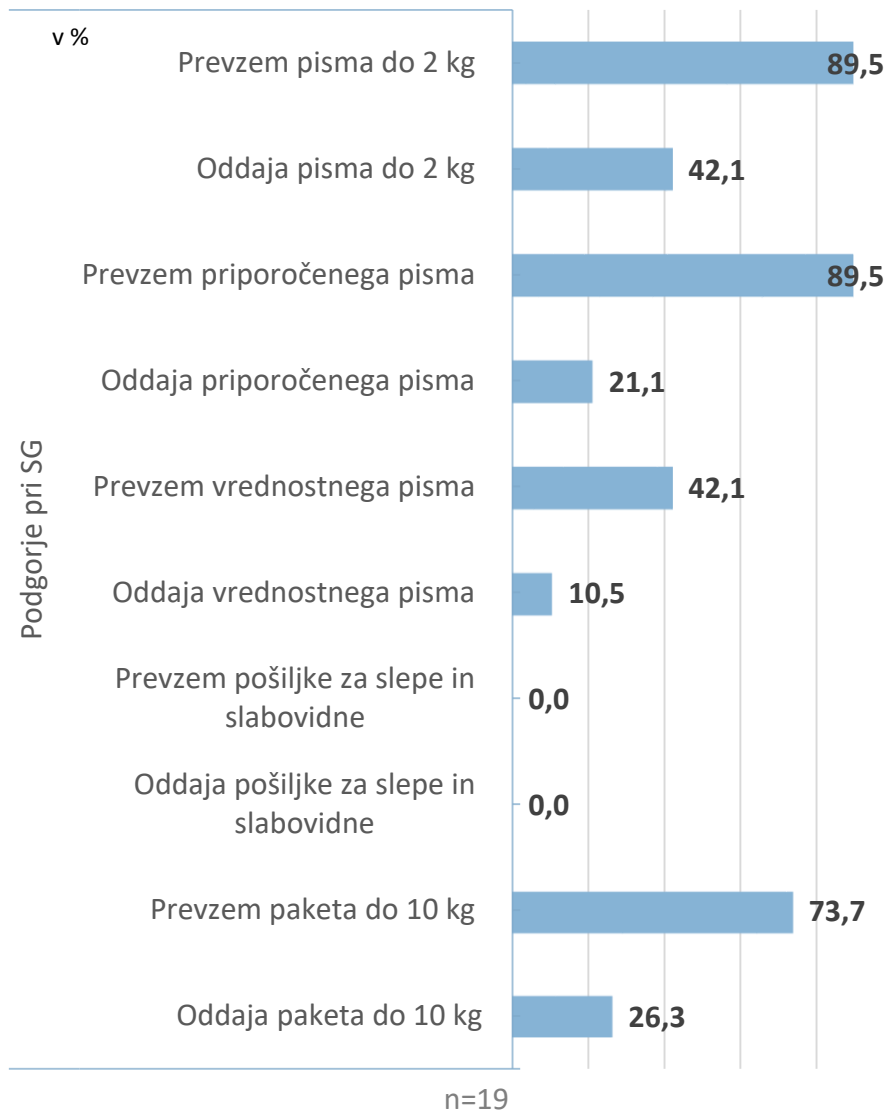
Uporaba storitev pismonoške pošte PE Maribor I/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)



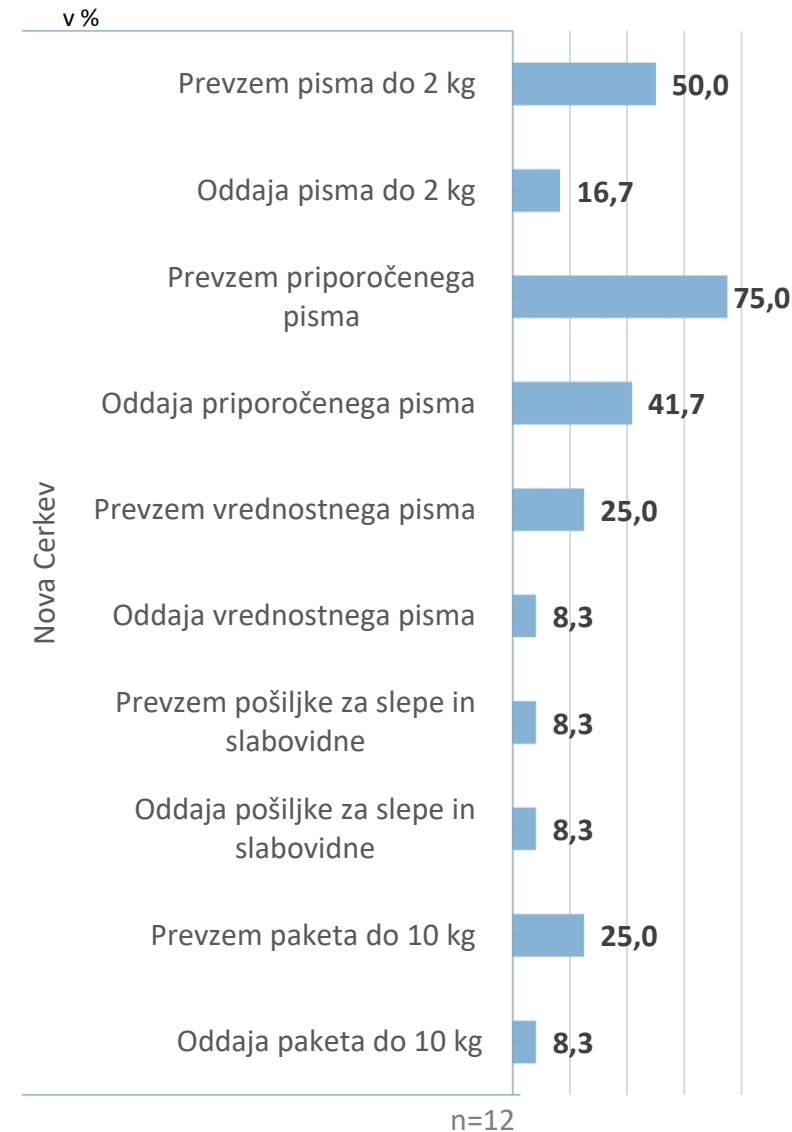
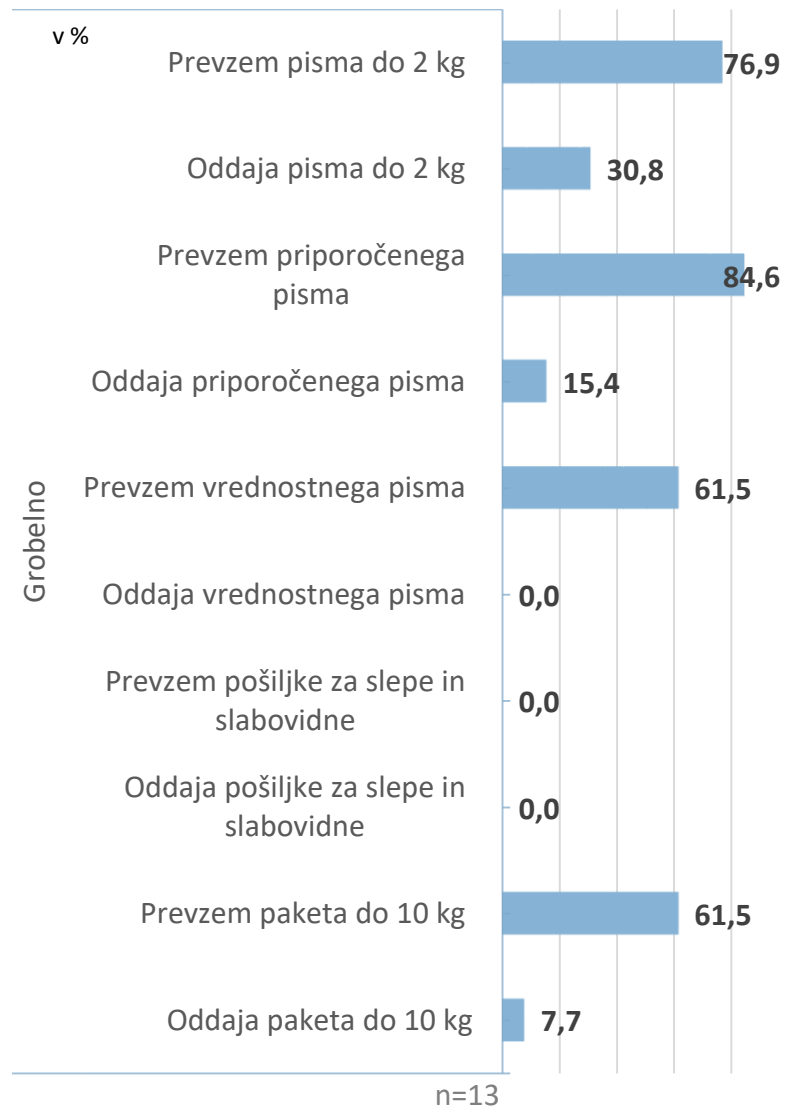
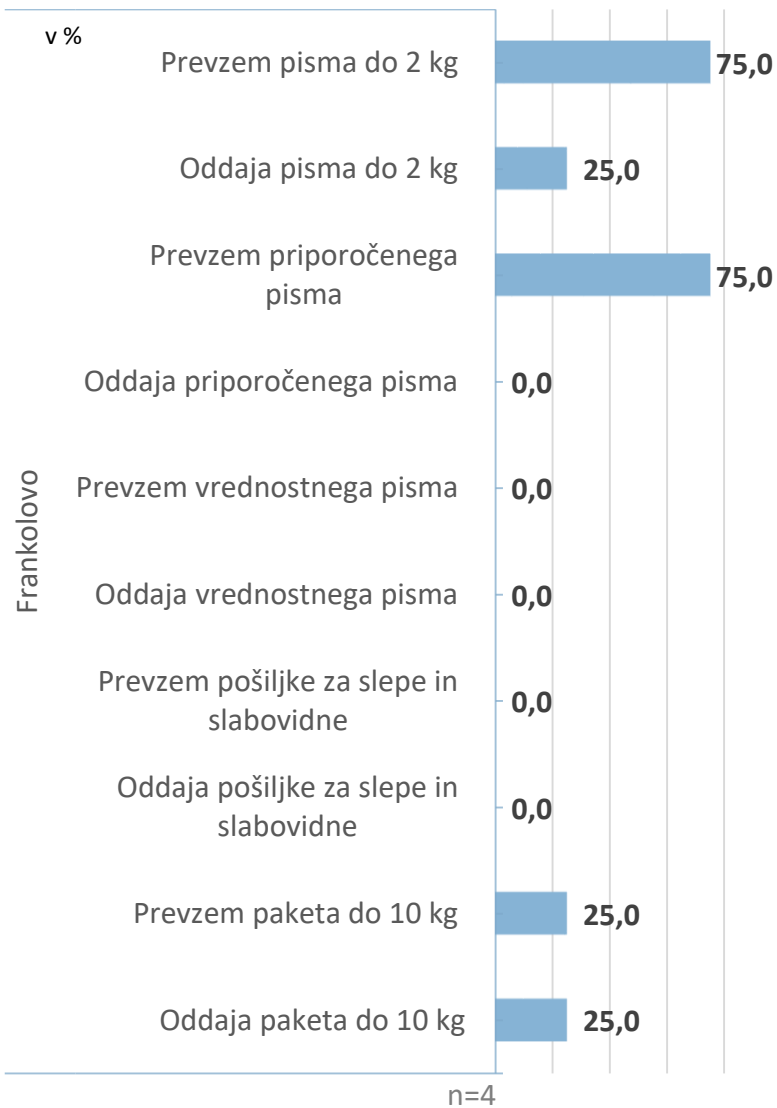
Uporaba storitev pismonoške pošte PE Maribor II/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)



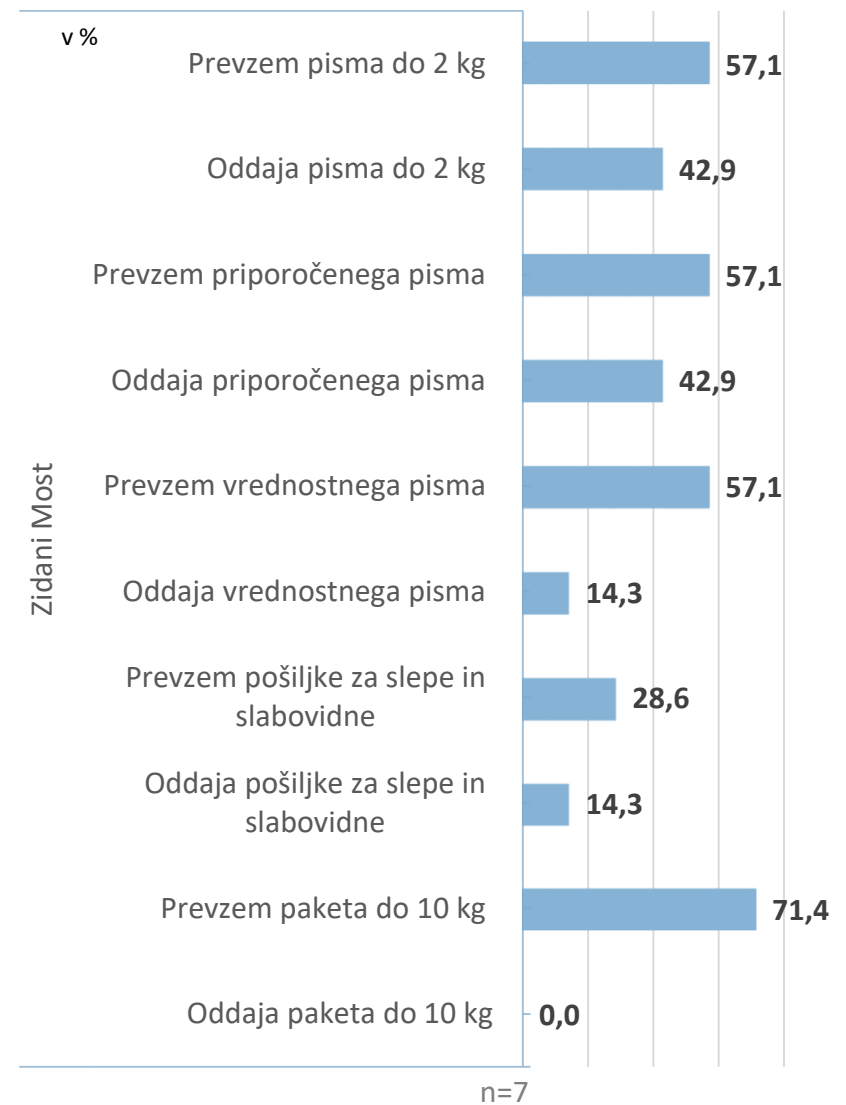
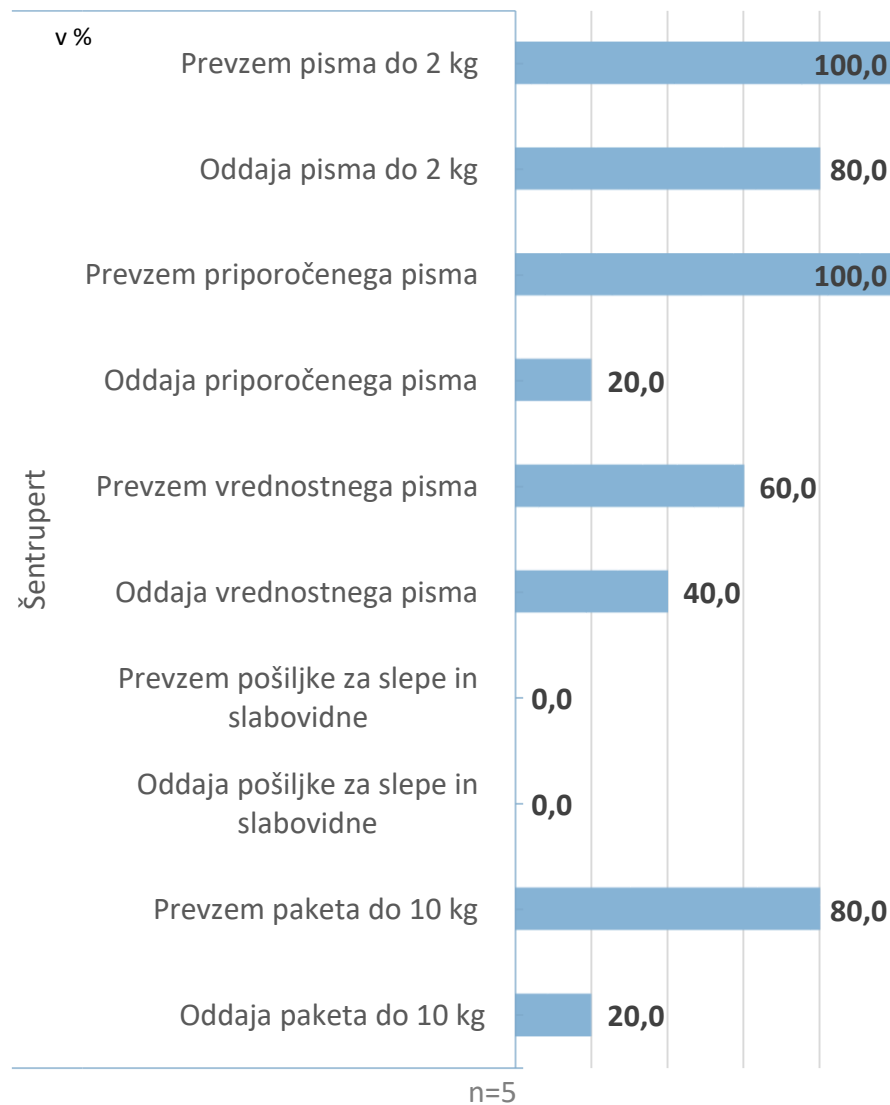
Uporaba storitev pismonoške pošte PE Celje I/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)



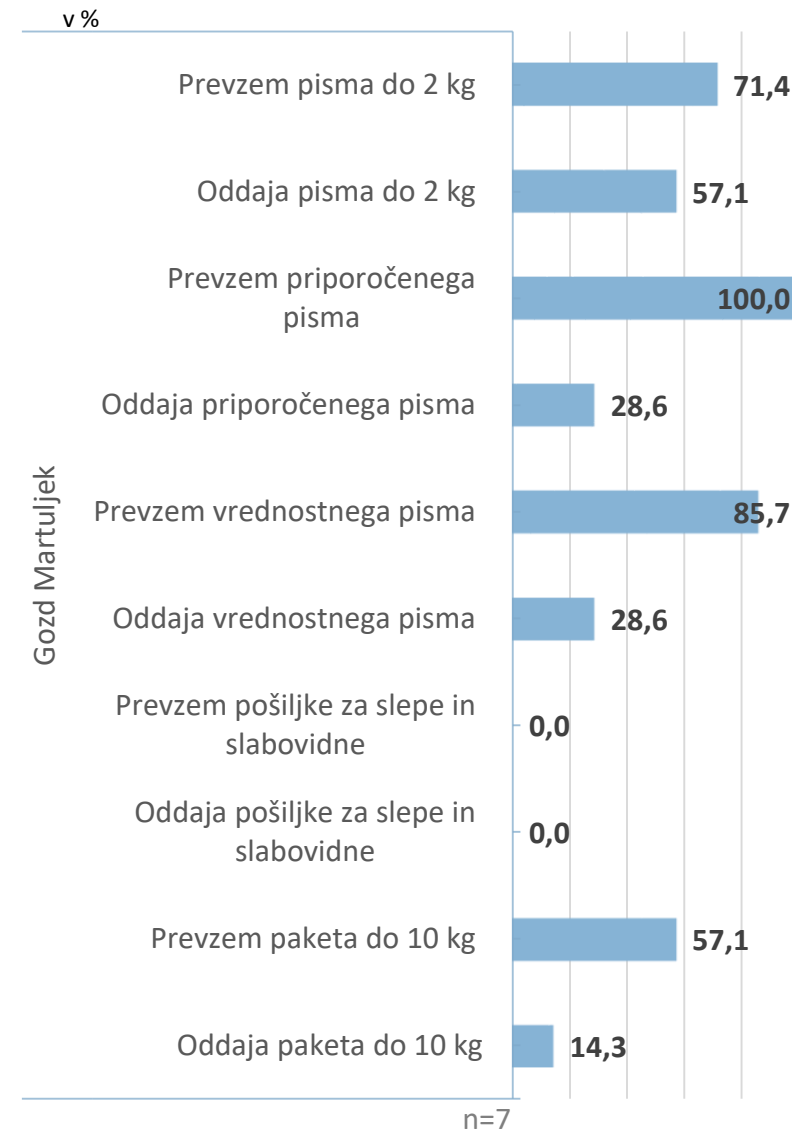
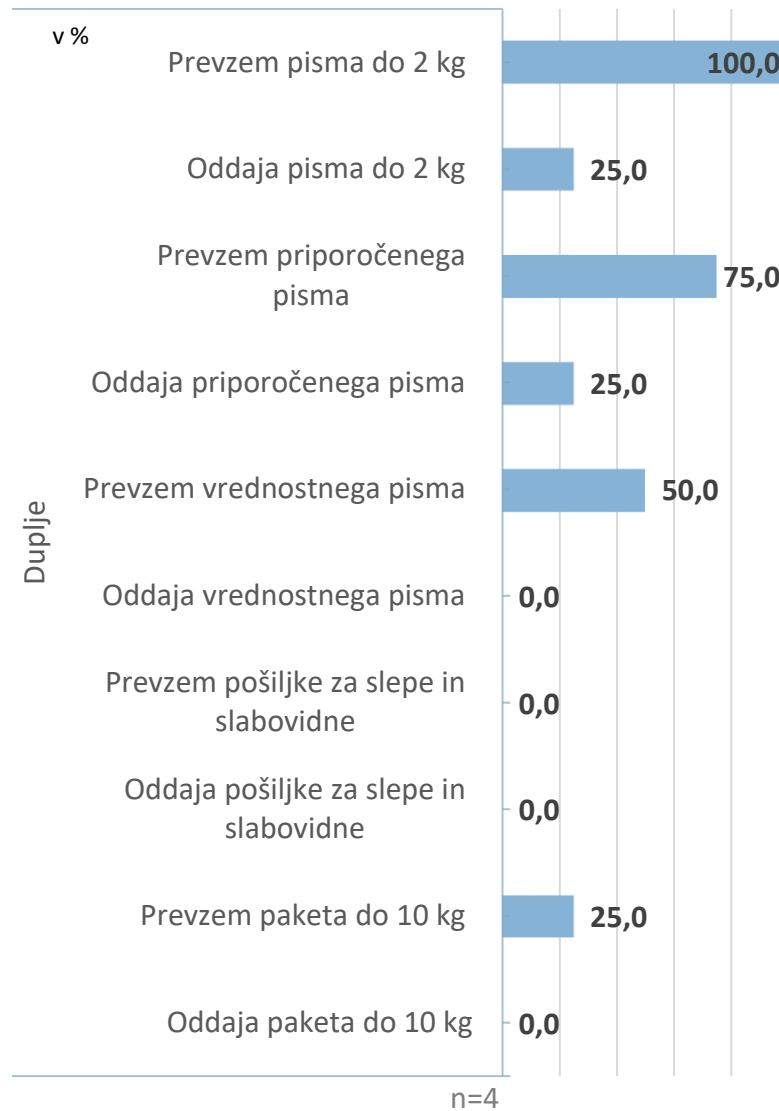
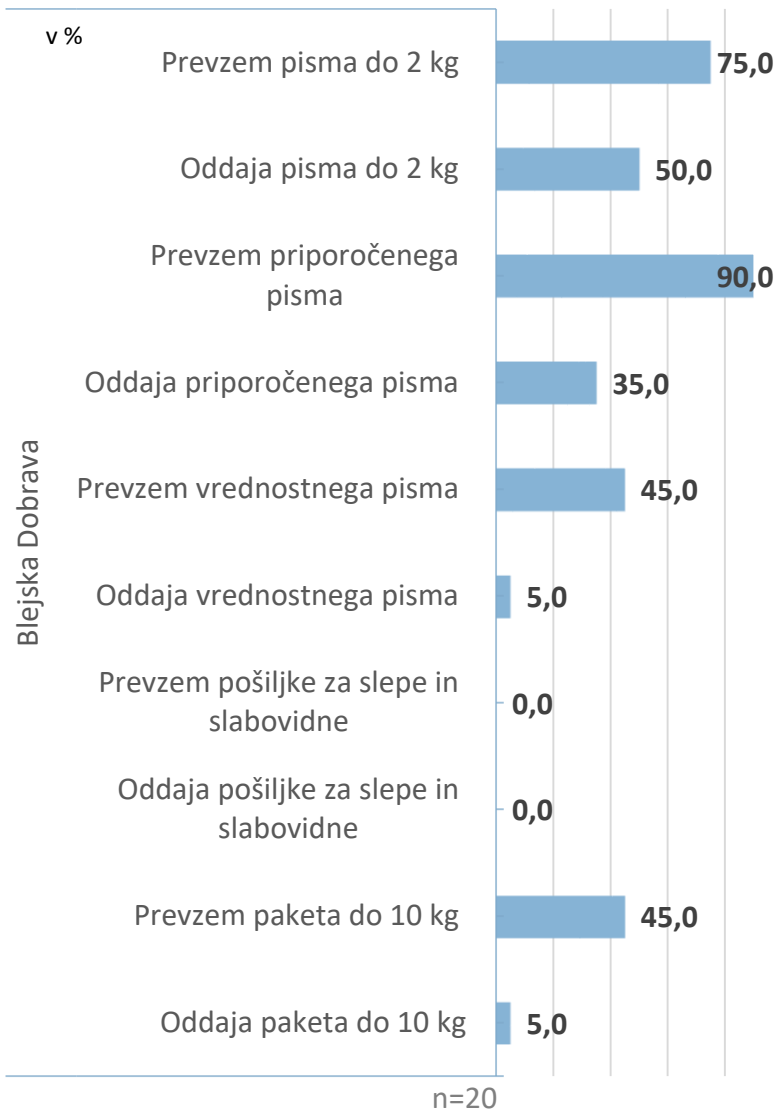
Uporaba storitev pismonoške pošte PE Celje II/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)



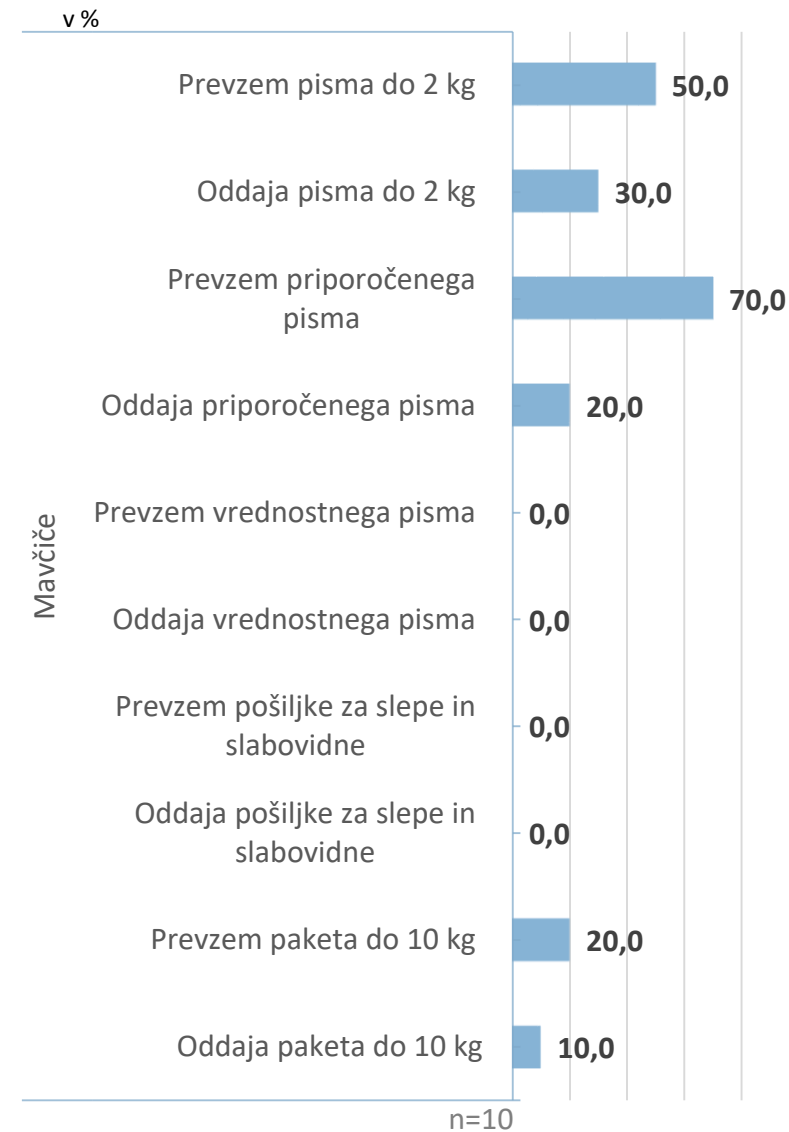
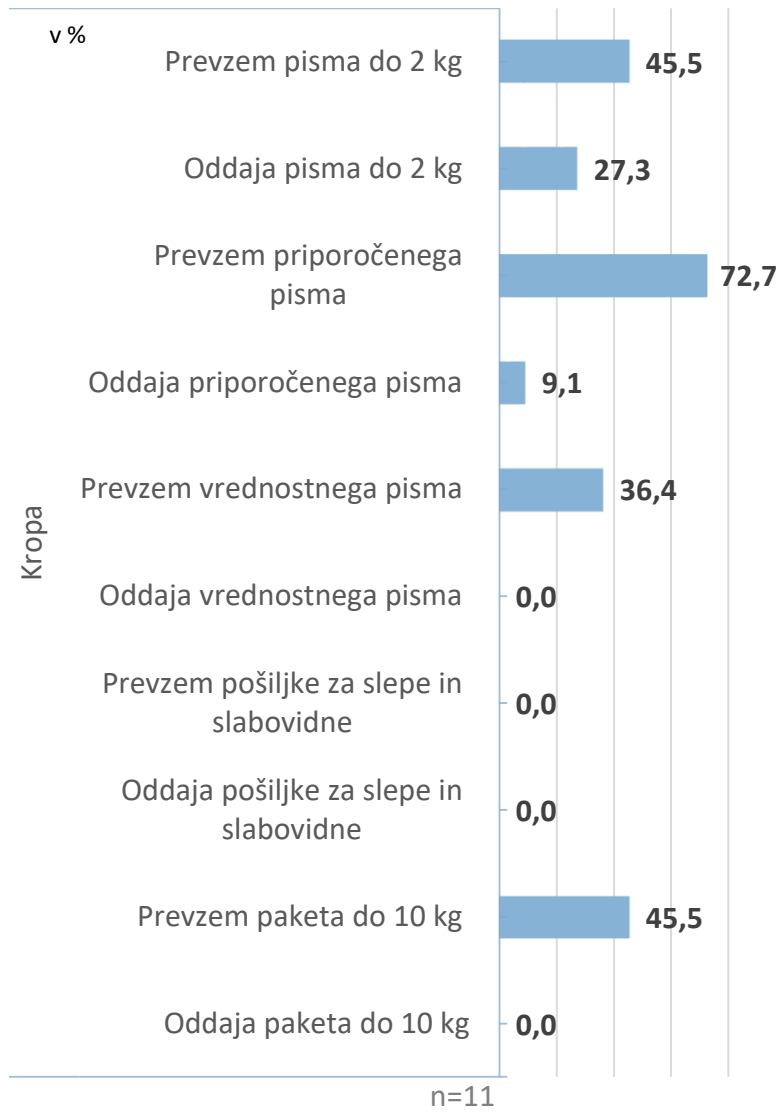
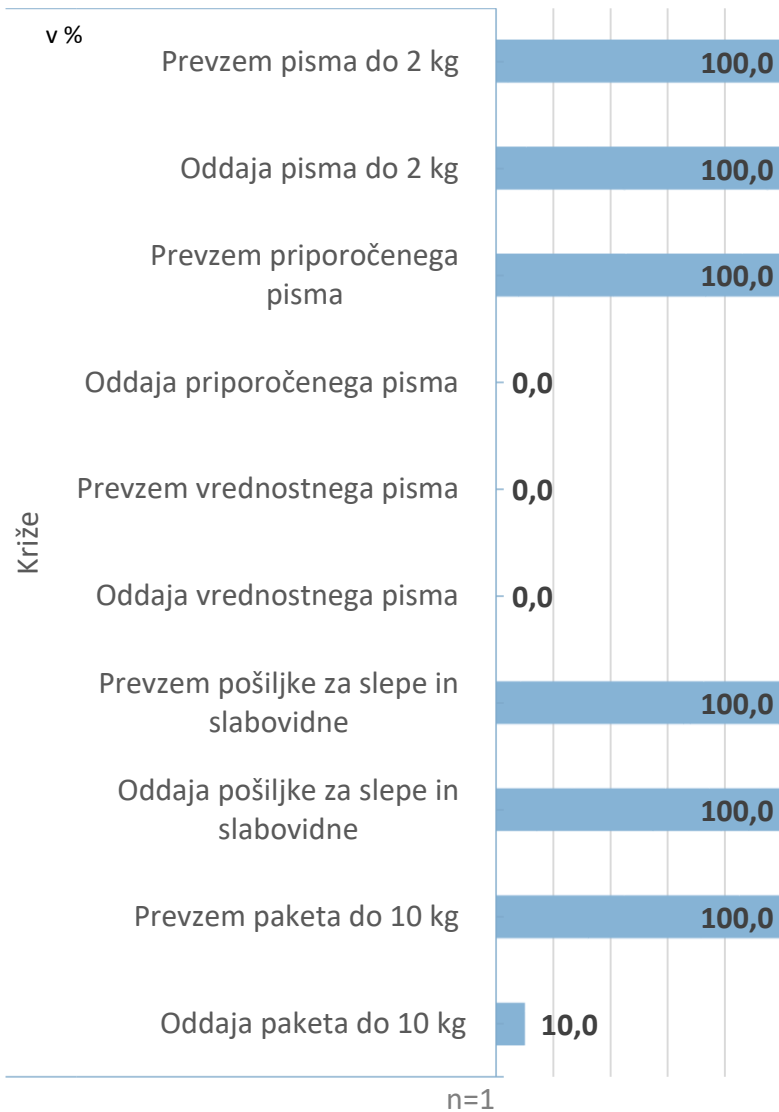
Uporaba storitev pismonoške pošte PE Kranj I/III

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)



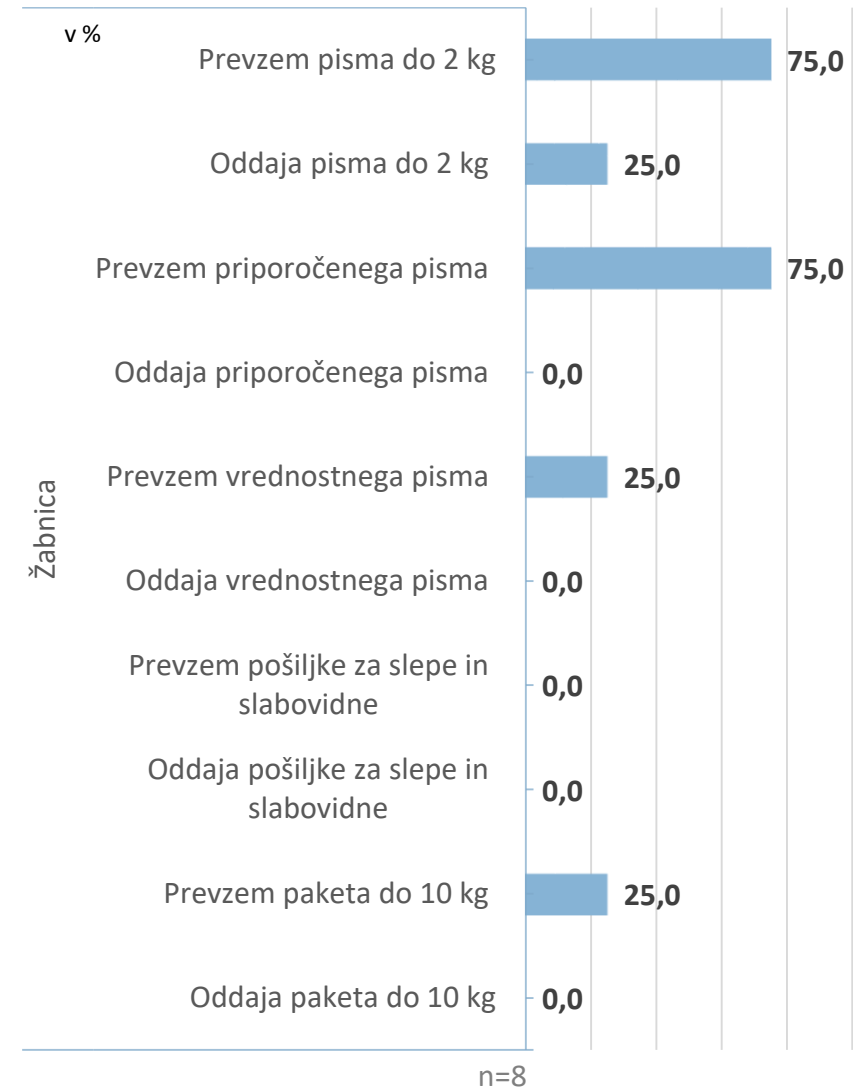
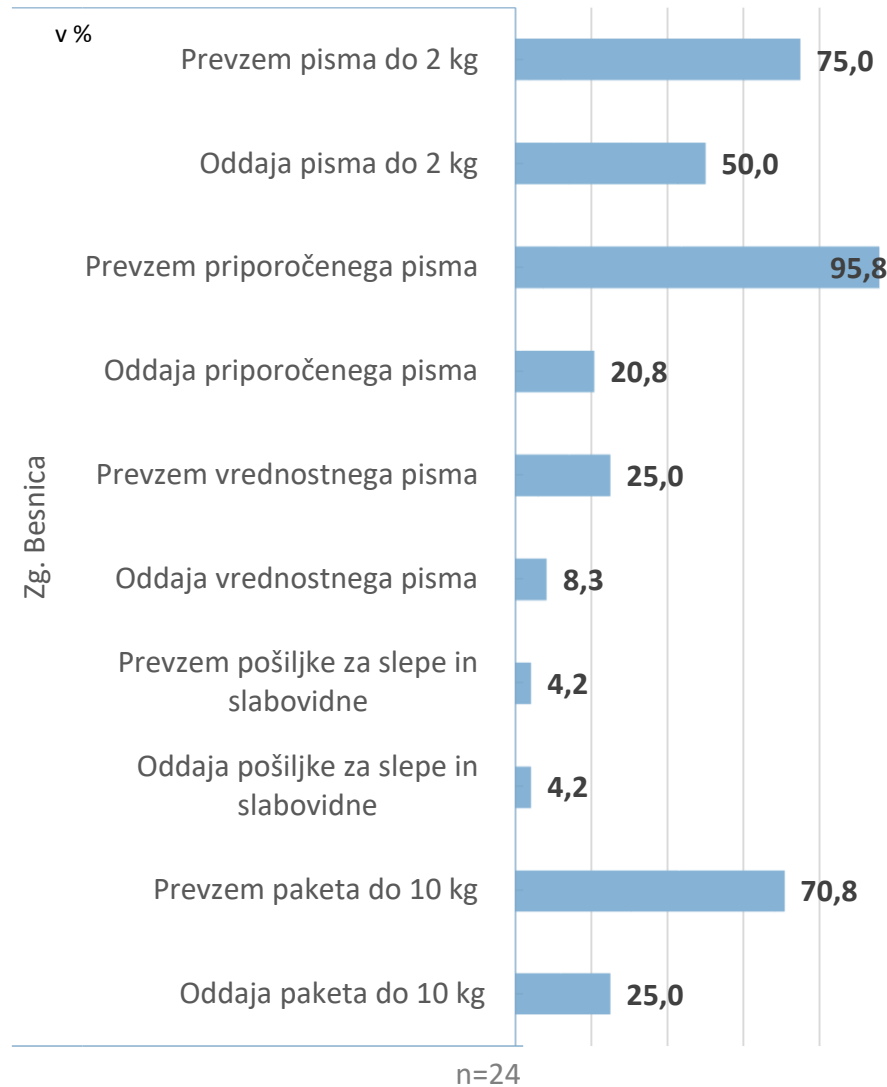
Uporaba storitev pismonoške pošte PE Kranj II/III

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)



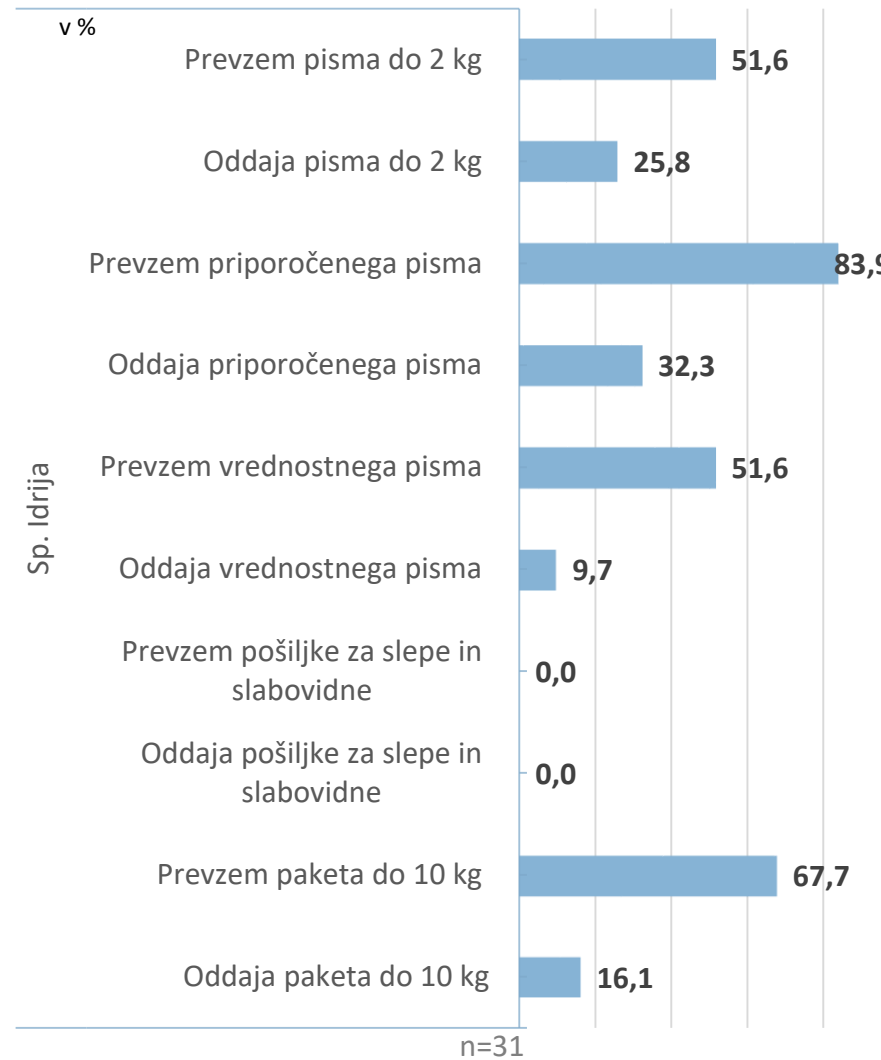
Uporaba storitev pismonoške pošte PE Kranj III/III

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)



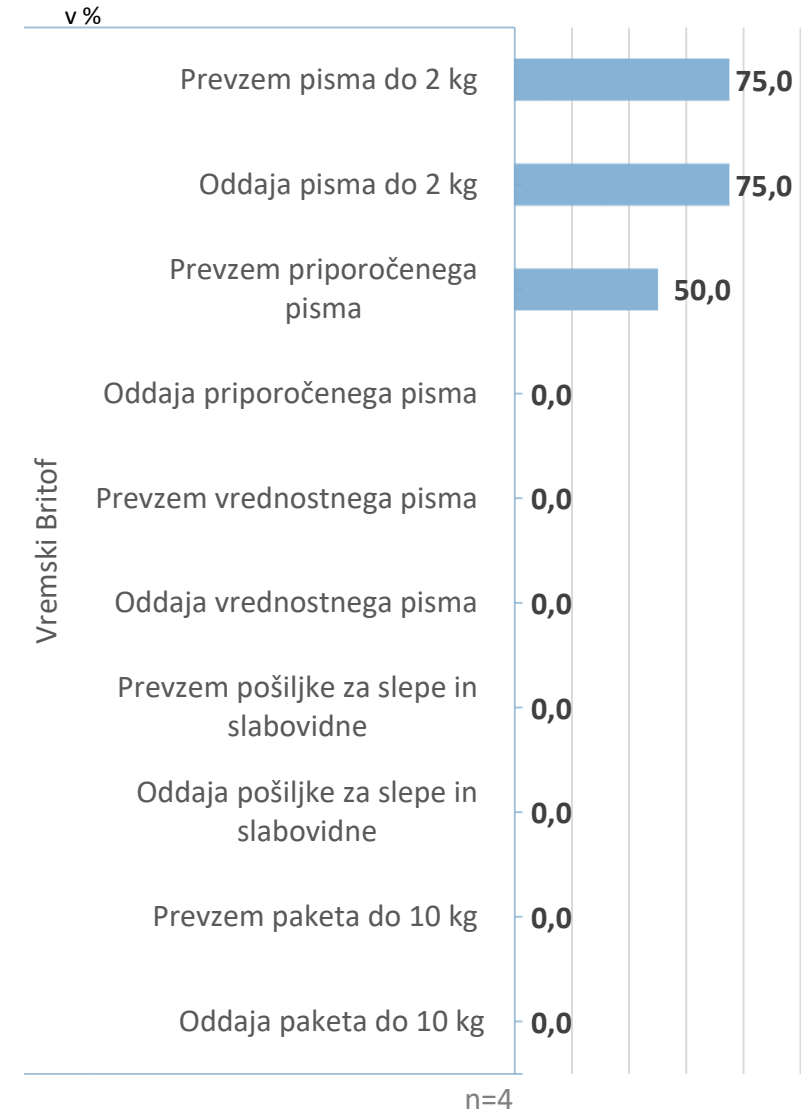
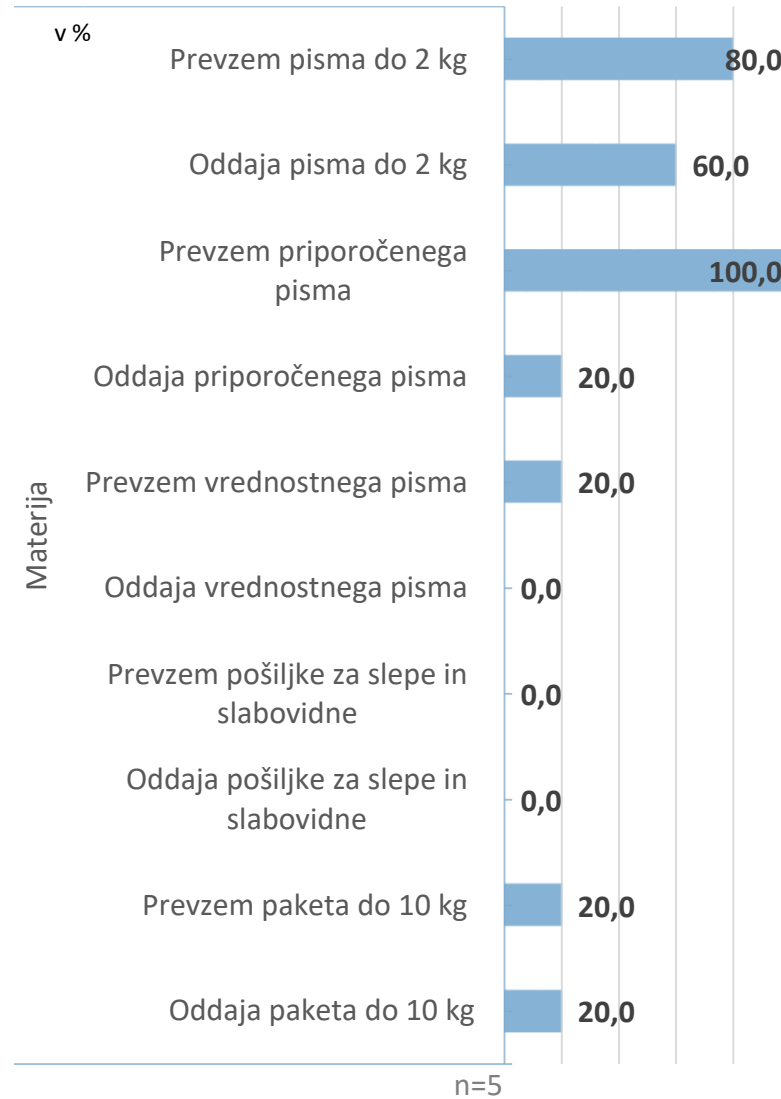
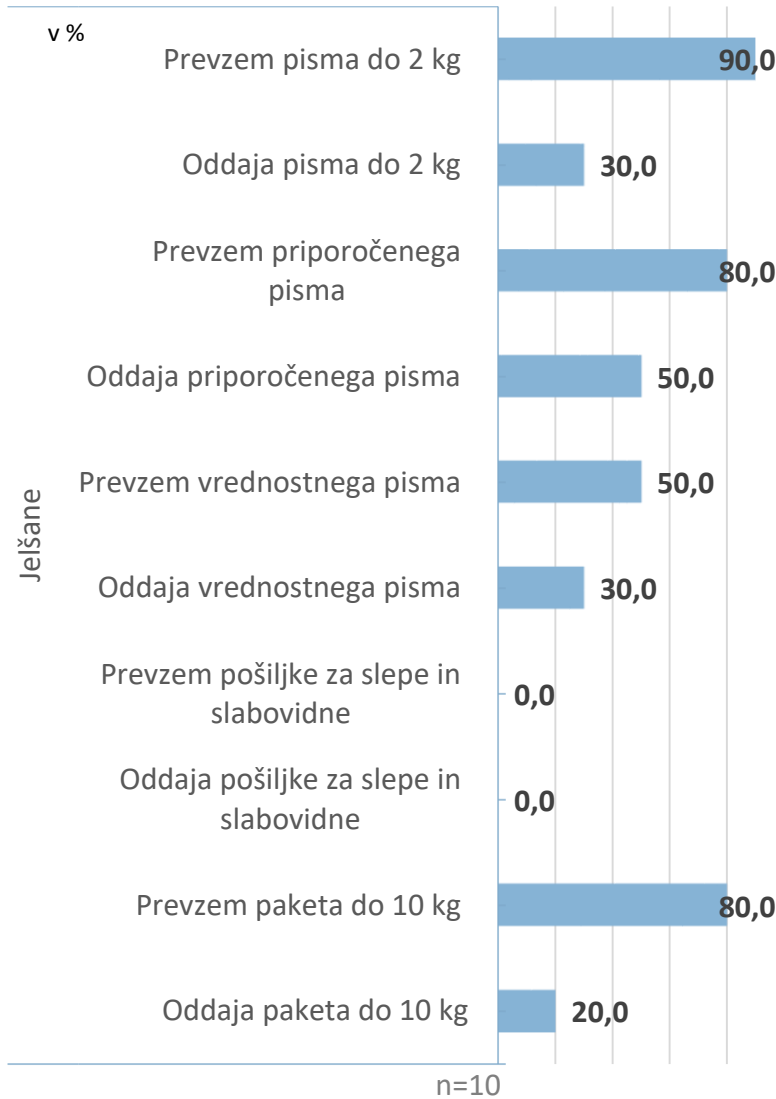
Uporaba storitev pismonoške pošte PE Nova Gorica

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)



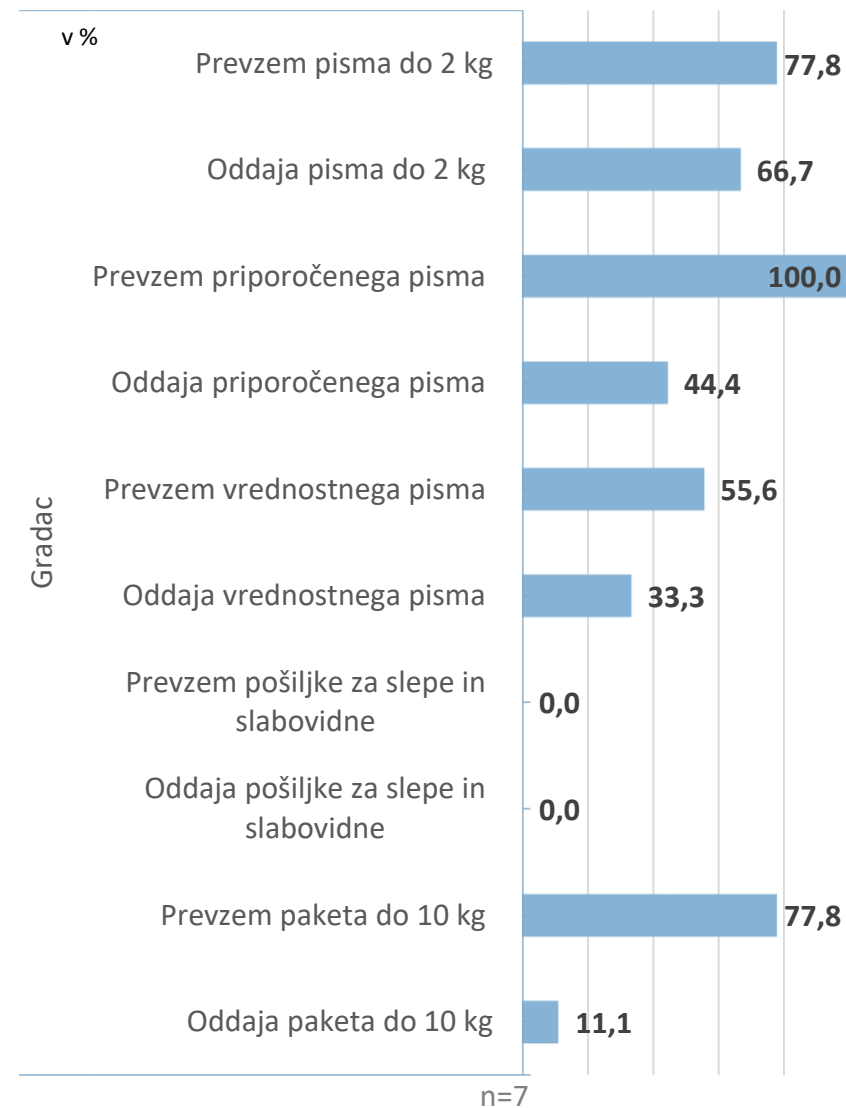
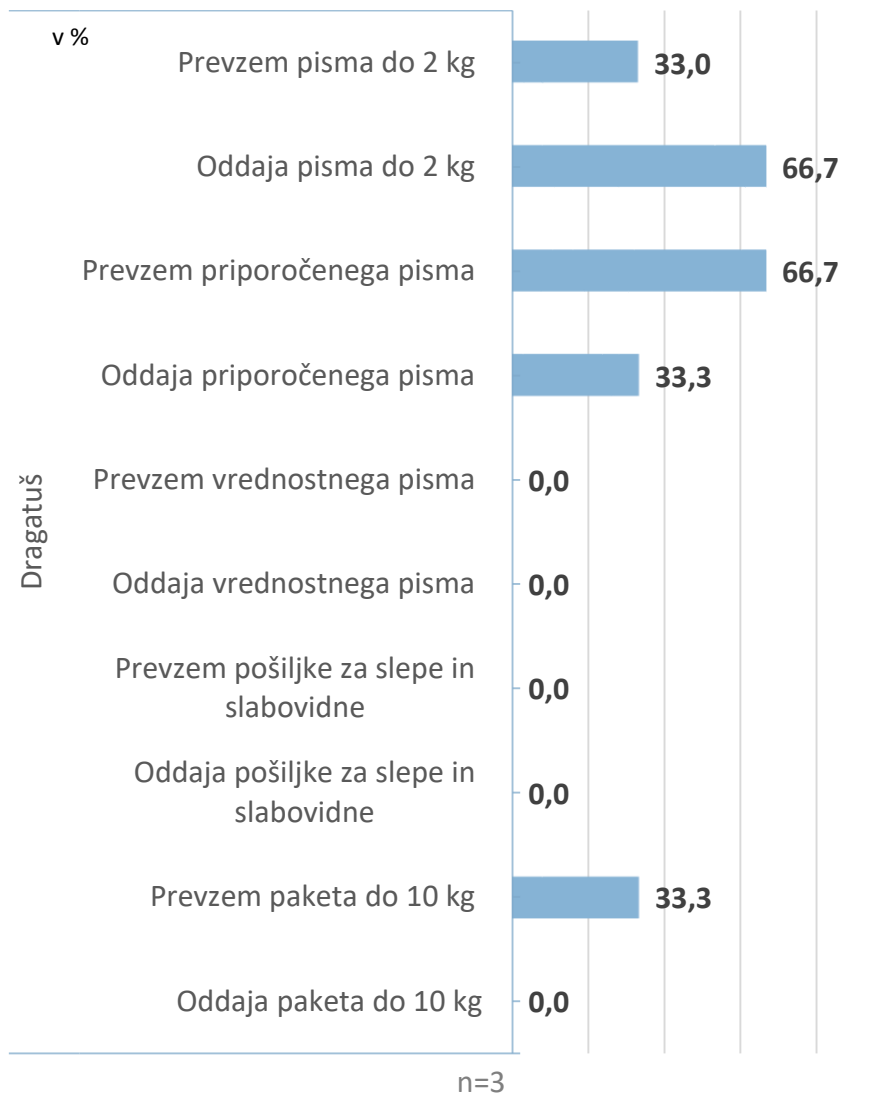
Uporaba storitev pismonoške pošte PE Koper

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)



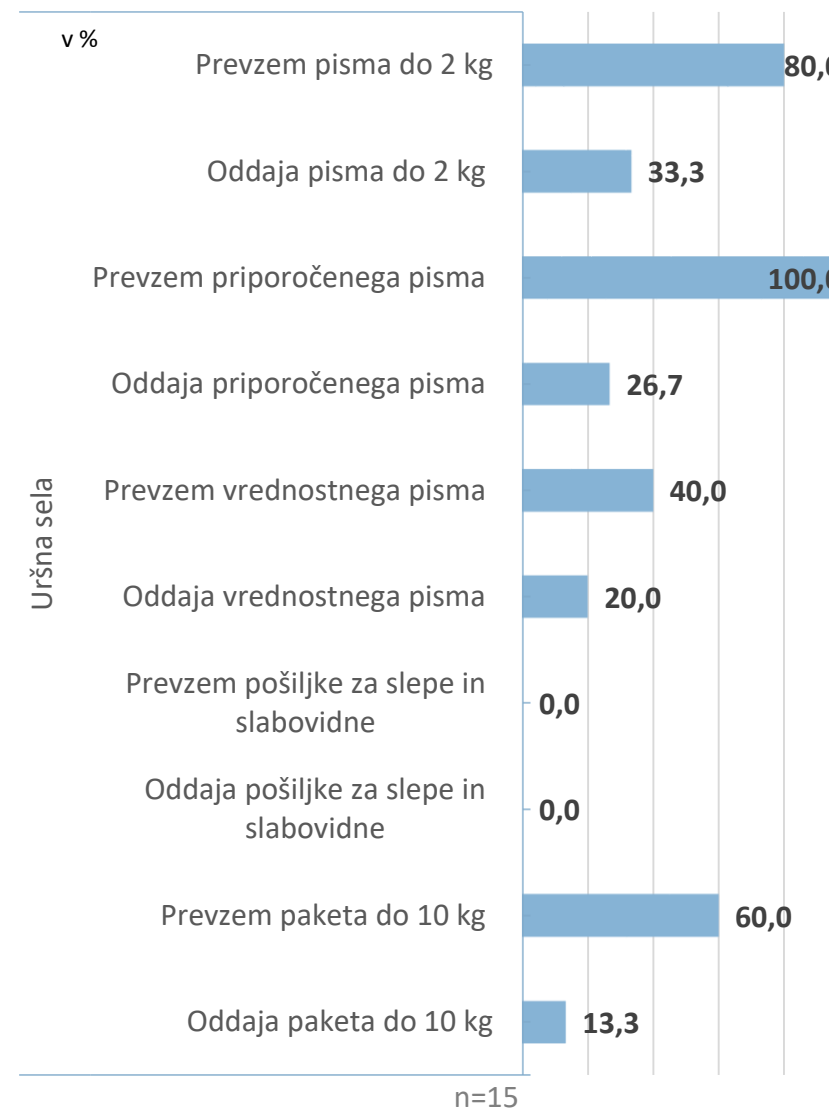
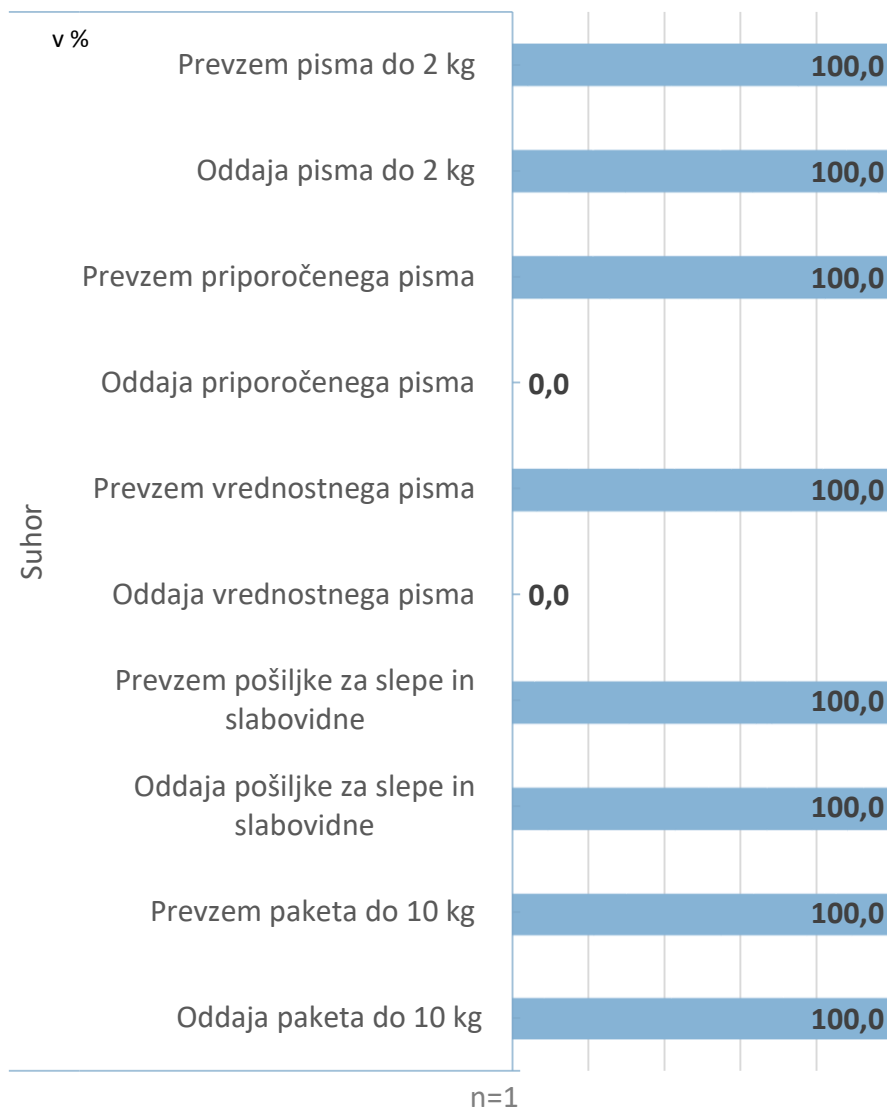
Uporaba storitev pismonoške pošte PE Novo mesto I/II

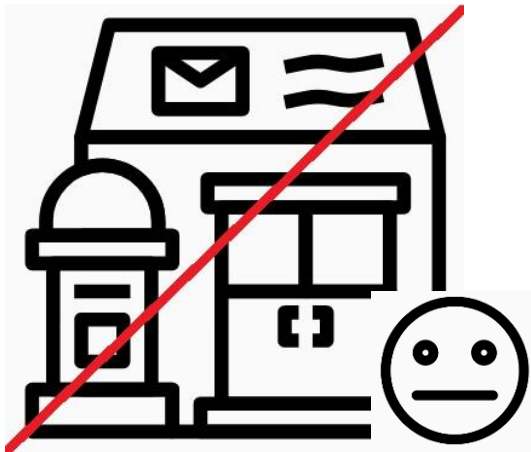
(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)



Uporaba storitev pismonoške pošte PE Novo mesto II/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, prikazan je delež „uporabljam“.)





Zadovoljstvo z ukinitvijo
stacionarne oz. pogodbene
pošte in s pismonoško pošto

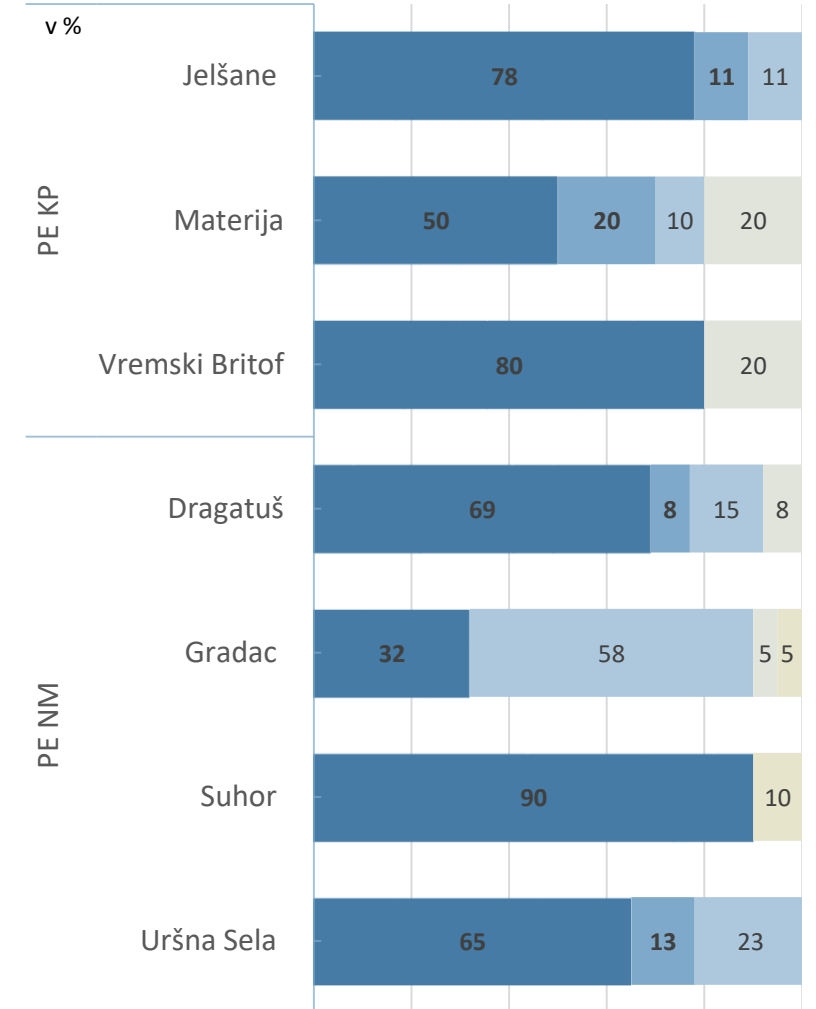
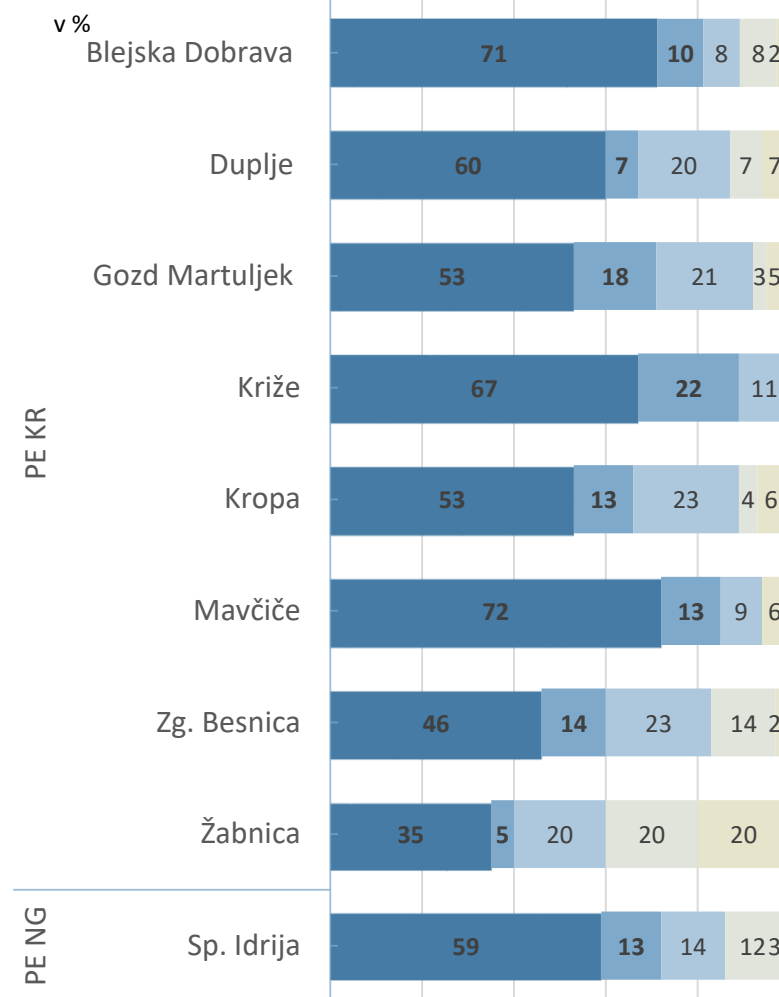
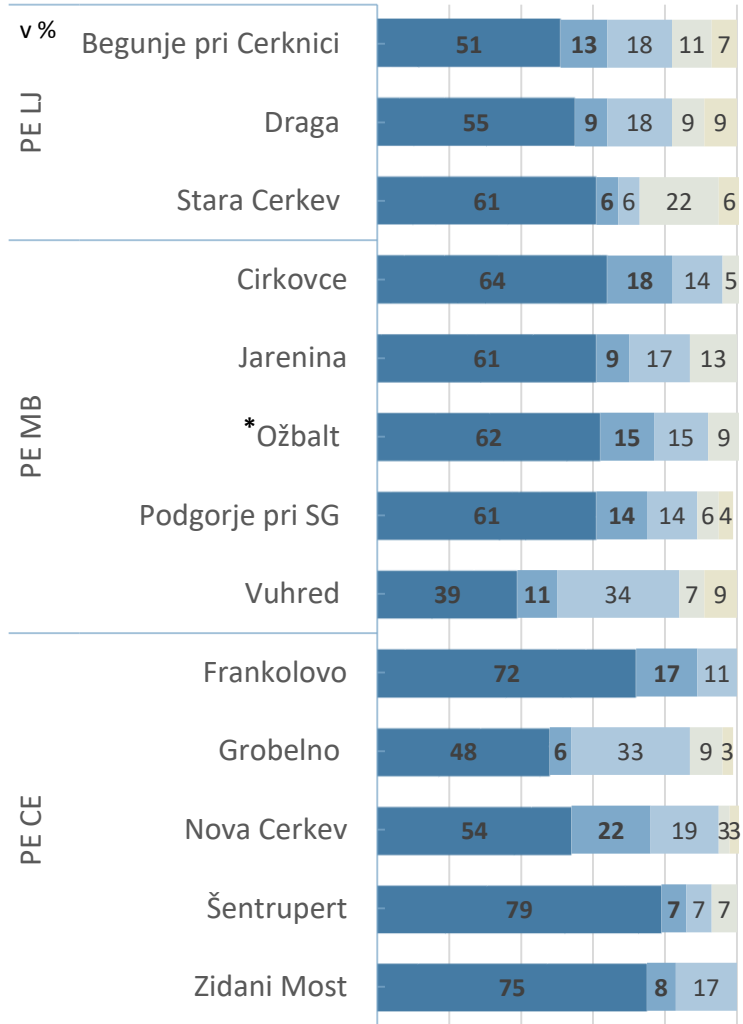
Zadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte in s pismoško pošto – ključne ugotovitve

- Sedem desetih anketirancev (70,3 %), ki so seznanjeni z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte, je z ukinitvijo nezadovoljnih, dobra desetina (11,4 %) pa je zadovoljna. Najvišji delež nezadovoljnih je v Suhorju (90 %), Križah (89 %), Frankolovem (89 %) in Jelšanah (89 %). Najvišje zadovoljstvo pa smo zabeležili v Žabnici, kjer je 40 % zadovoljnih.
- Glavni razlog za nezadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte je oddaljenost nove pošte (88,2 %).
- Večina uporabnikov (87,8 %) je zadovoljna z dostavljalcem oz. s pismoško pošto.
- Anketiranci so večinoma zadovoljni z elementi delovanja pismoške pošte, pri čemer povprečne ocene po večini presegajo povprečno vrednost 4. V povprečju sta najvišje ocenjena hitrost opravljanja storitev in usposobljenost dostavljalca.
- Anketiranci so večinoma zadovoljni s storitvami pismoške pošte, pri čemer povprečne ocene po večini presegajo povprečno vrednost 4. Najvišje ocenjeni storitvi sta oddaja pisem/voščilnic/dopisnic ter vplačila in izplačila iz osebnih računov.
- V nadaljevanju so vsi rezultati prikazani po posameznih kontaktnih točkah.

Zadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki so seznanjeni z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte.)

* **Ožbalt**: v raziskavi 2018 najbolj nezadovoljni – delež nezadovoljnih: 97 %



■ sploh nisem zadovoljen ■ nezadovoljen ■ niti niti ■ zadovoljen ■ zelo zadovoljen

■ sploh nisem zadovoljen ■ nezadovoljen ■ niti niti ■ zadovoljen ■ zelo zadovoljen

■ sploh nisem zadovoljen ■ nezadovoljen ■ niti niti ■ zadovoljen ■ zelo zadovoljen

Razlogi za nezadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte

(Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so nezadovoljni z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte. n=571)

Navedba	%
Oddaljenost nove pošte	88,2
Drugi razlogi *	11,8

Glavni razlog za nezadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte je oddaljenost nove pošte.

* Pod drugo so anketiranci navedli:

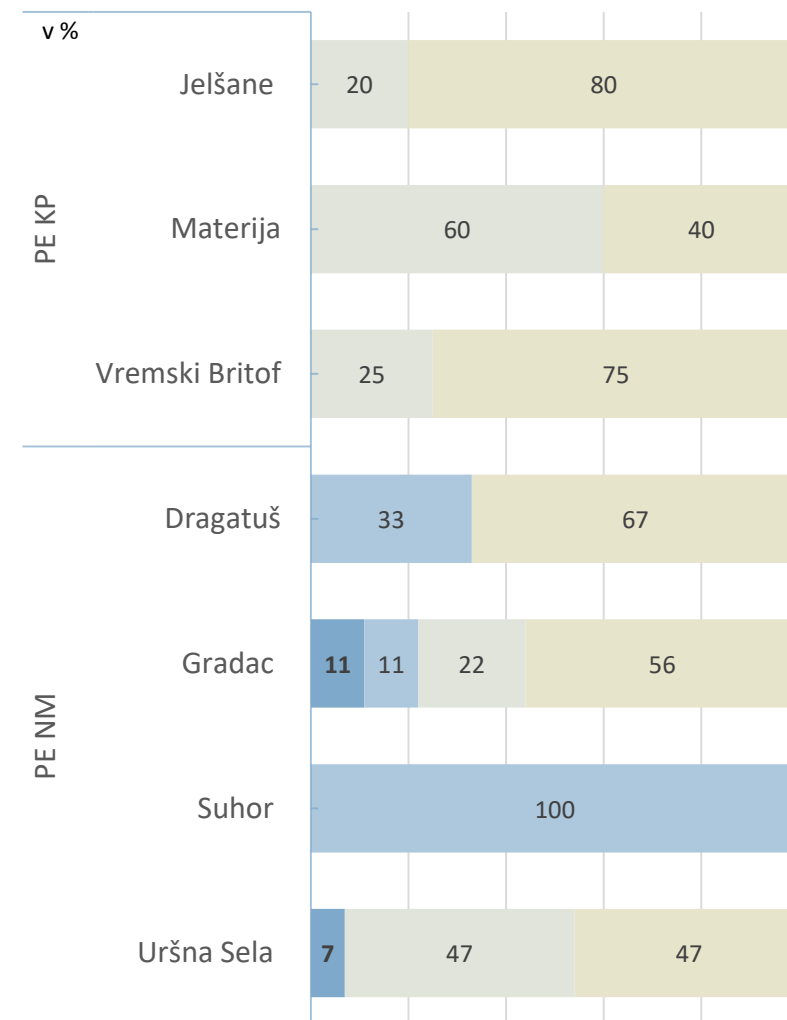
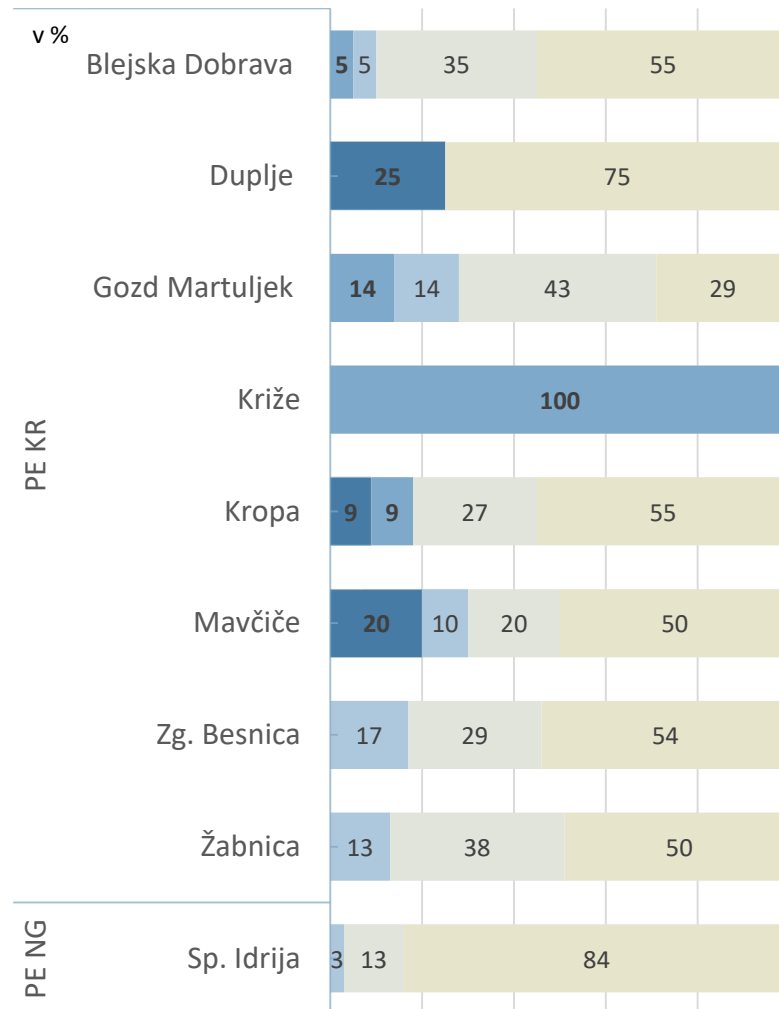
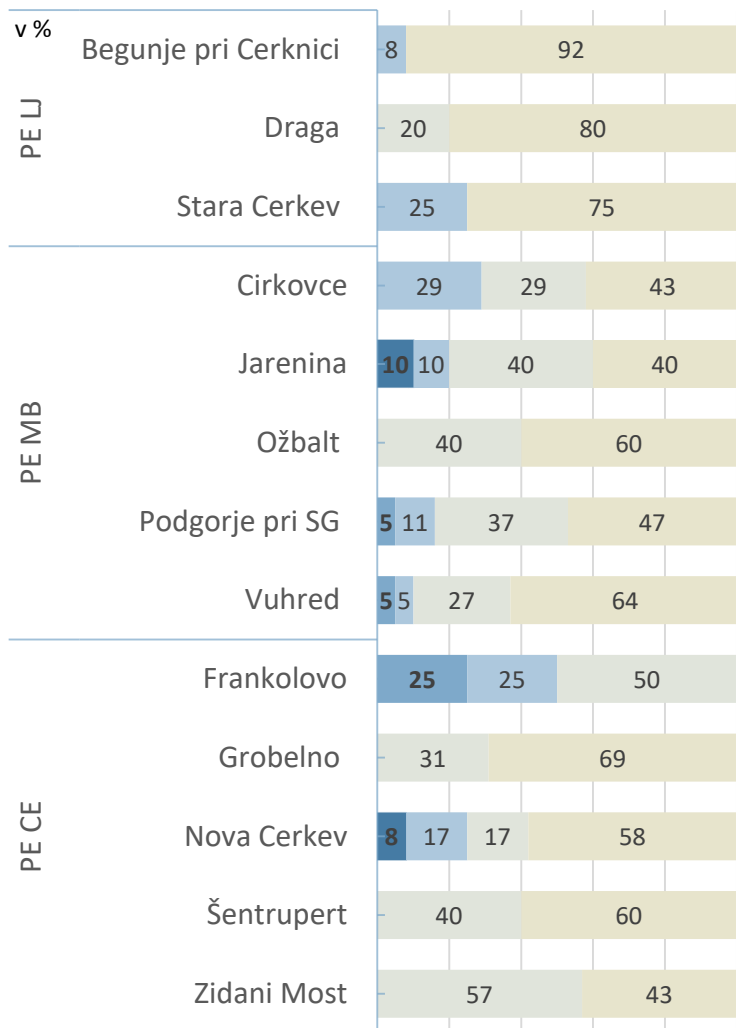
- nimam prevoza (8x)
- ni primerno za starejše ljudi (7x)
- dostava pošte je kasnejša (6x)
- časopis ne hodi redno (4x)
- ima deljen delovni čas mi ne ustreza (3x)
- neprijaznost uslužbencev (3x)
- parkiranje (3x)
- vedno smo imeli pošto (3x)
- delovni čas (2x)
- dopoldan služba (2x)
- nič nimamo, ne bankomata, ne pošte (2x)
- sramota - ukinitvev pošte (2x)
- stara navada (2x)
- ker je pošta državna in bi morala biti v službi državljanom

- ker je vedno gneča na pošti
- ker sedaj dobivamo pošto zelo pozno, včasih tudi ob 13h
- kraj izgublja funkcije
- kratenje pravic
- manjša fleksibilnost
- ni prav, da se nekaj vzame
- ni več pošte kot ustanove
- nismo je nikoli imeli, ker smo majhen kraj
- nisem zadovoljen s to ukinitvijo
- ob sobotah ni dostave ne pošte ne časopisa
- obveznosti plačil
- pogrešam pošto doma
- pošta je bila zgrajena s krajevnim samopriskom in udarniškim delom, sedaj pa je prodana

- pošta je zaprta, pobrali so vse poštna nabiralnike, samo en je odprt do 11.30
- pošto koristim samo ob sobotah, ker je ni v mojem kraju
- priporočeno pismo/paket je treba it iskat
- ravno smo imeli prenovljeno pošto, pa so jo ukinili
- slabe prometne povezave do nove pošte
- storitev, ki je bila prej, je zdaj ni
- storitve so slabše, dražje in dalj časa traja
- v vsakem kraju mora biti pošta
- več komunikacije, več časa potrebujem
- zaprtje pošte, ki jo rabimo
- zasebniki rabijo poštna storitve vsak dan

Zadovoljstvo z dostavljalcem oz. s pismoško pošto

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismoške pošte.)



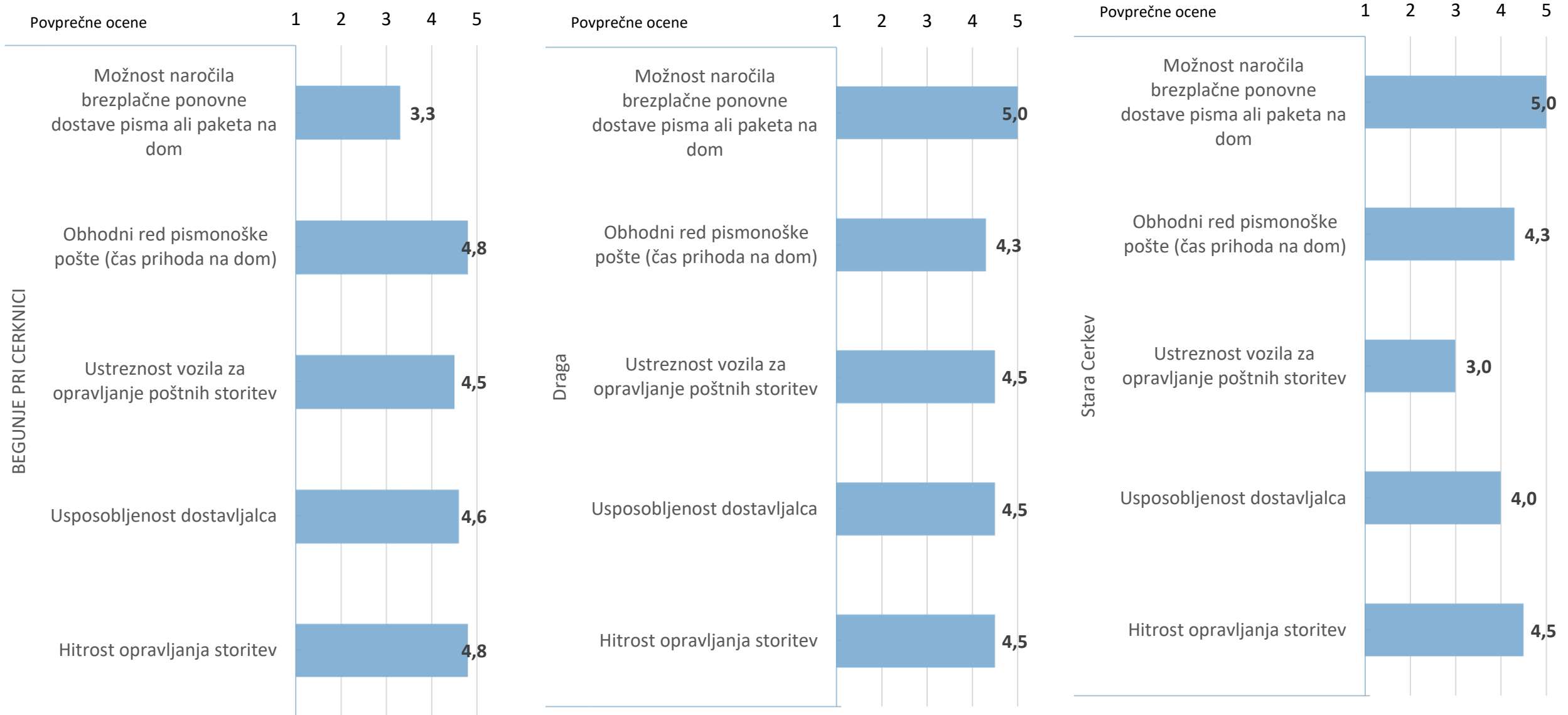
■ sploh nisem zadovoljen ■ nezadovoljen ■ niti niti
■ zadovoljen ■ zelo zadovoljen ■ ne vem

■ sploh nisem zadovoljen ■ nezadovoljen ■ niti niti
■ zadovoljen ■ zelo zadovoljen ■ ne vem

■ sploh nisem zadovoljen ■ nezadovoljen ■ niti niti
■ zadovoljen ■ zelo zadovoljen ■ ne vem

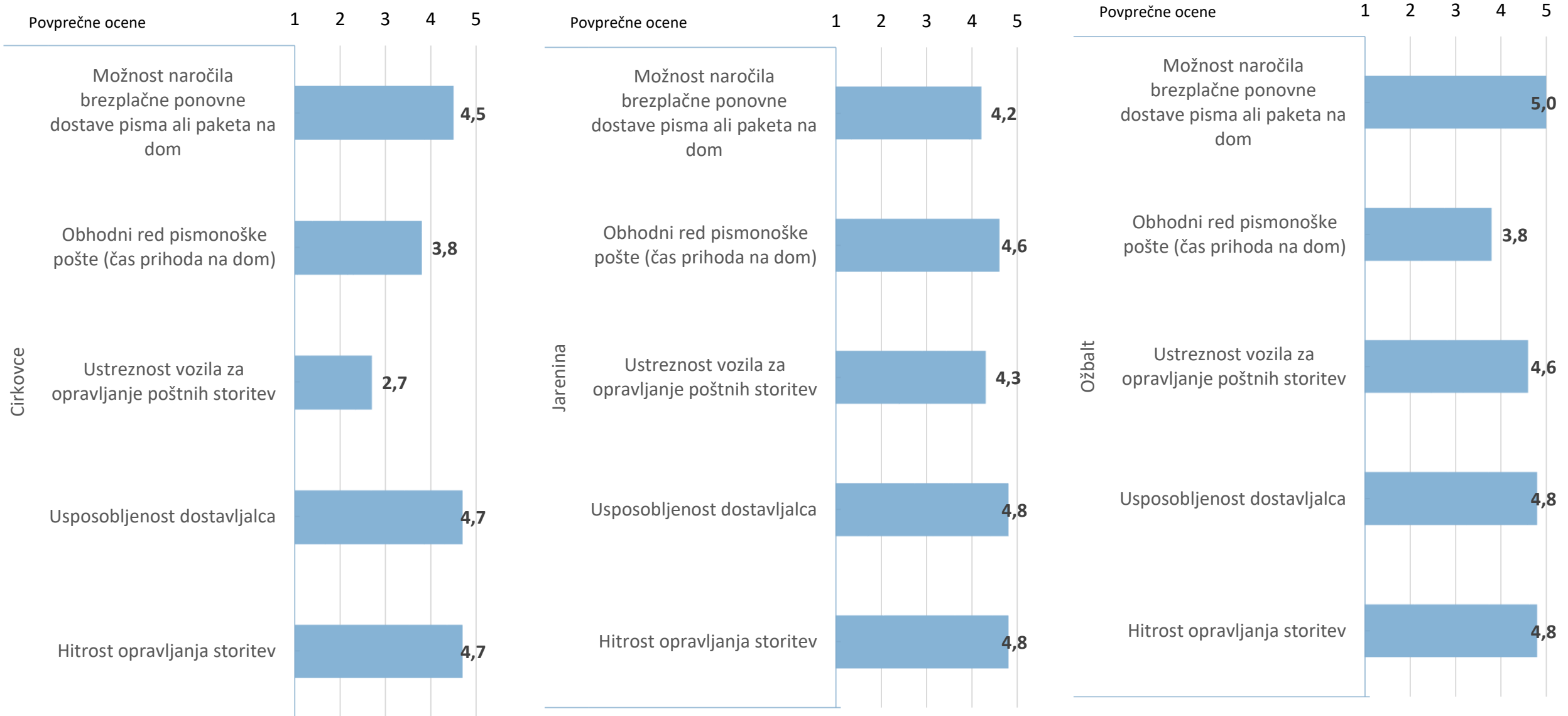
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Ljubljana

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



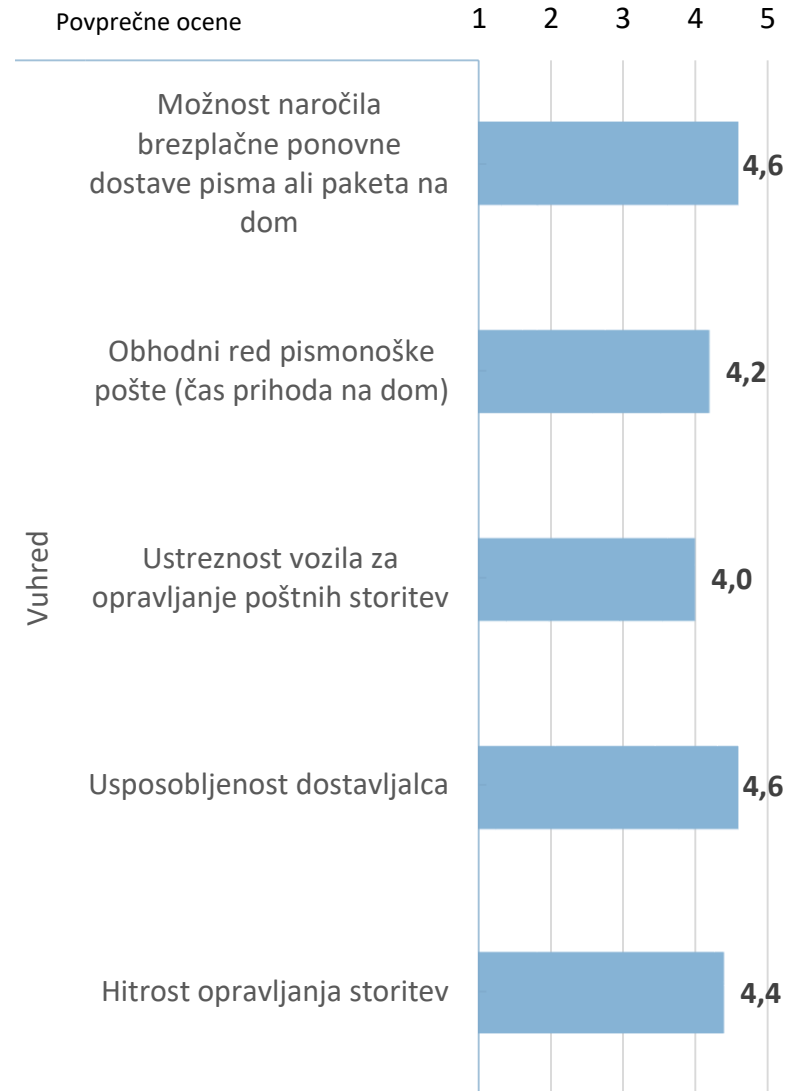
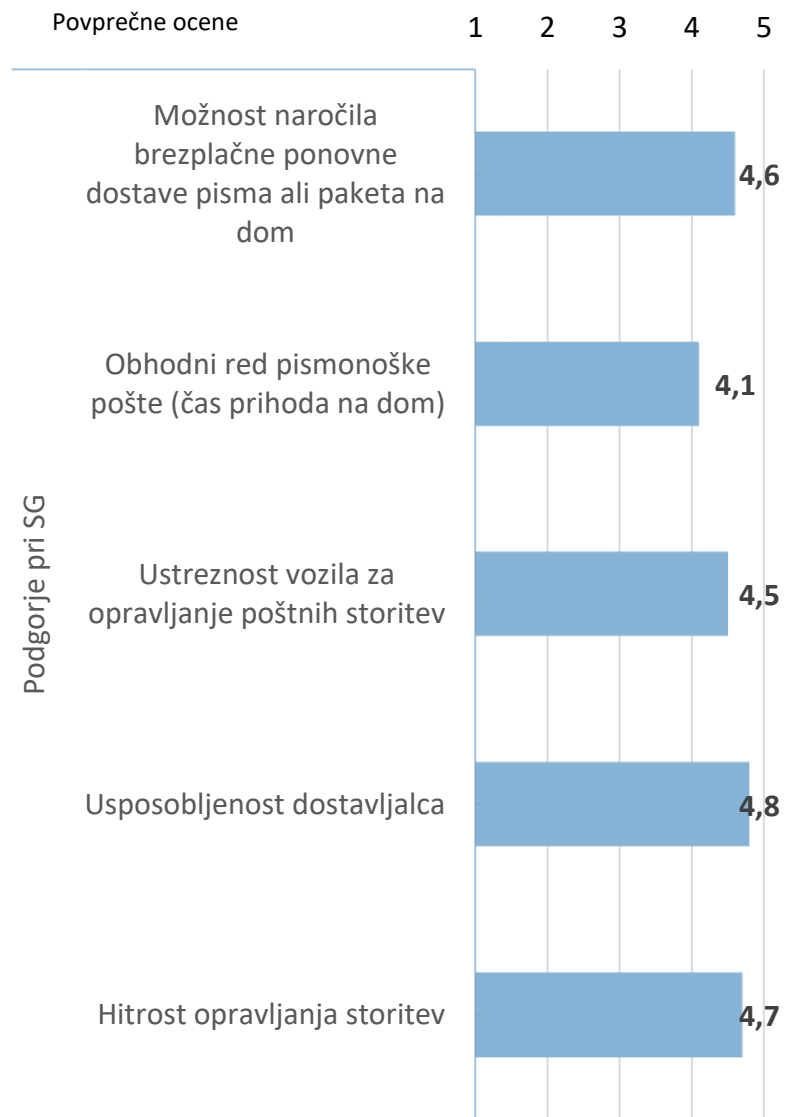
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Maribor I/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



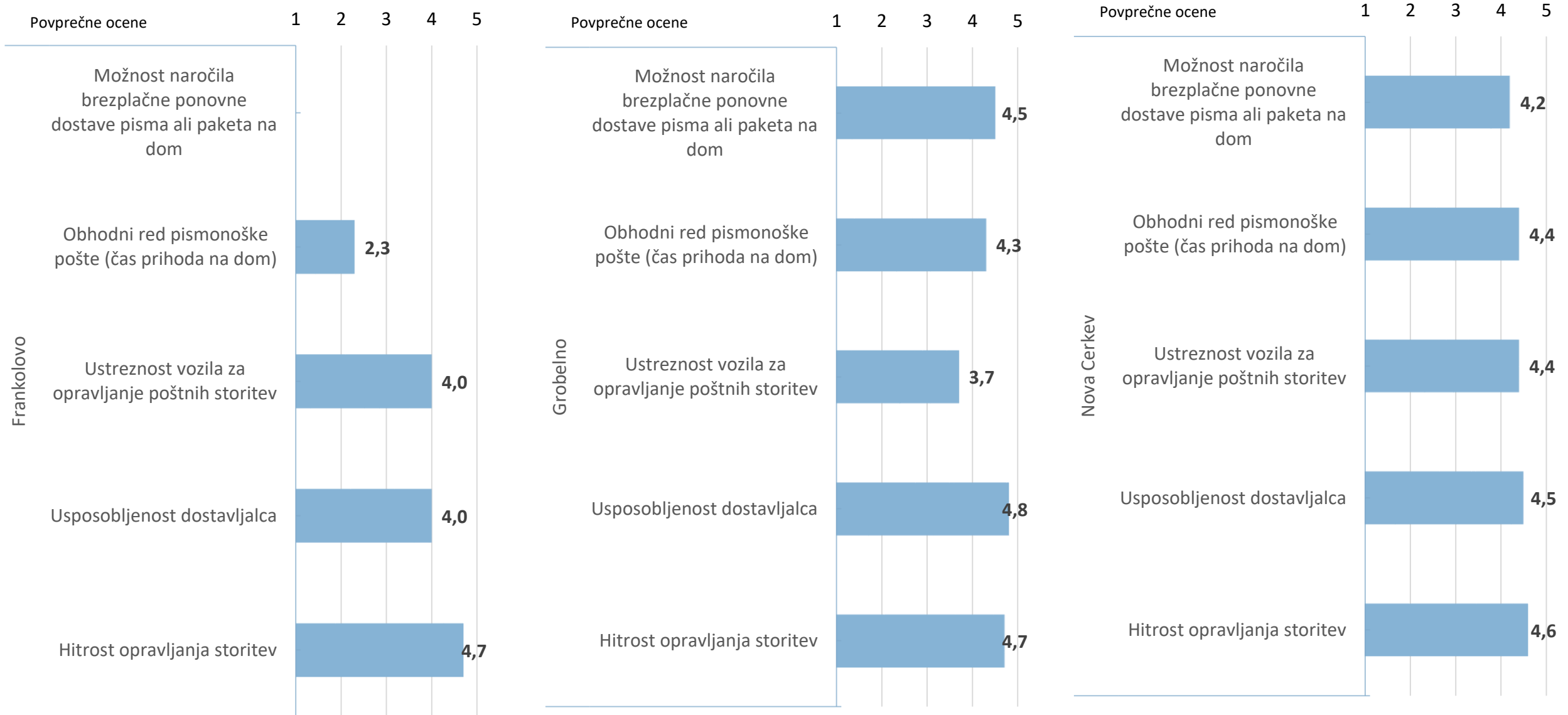
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Maribor II/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



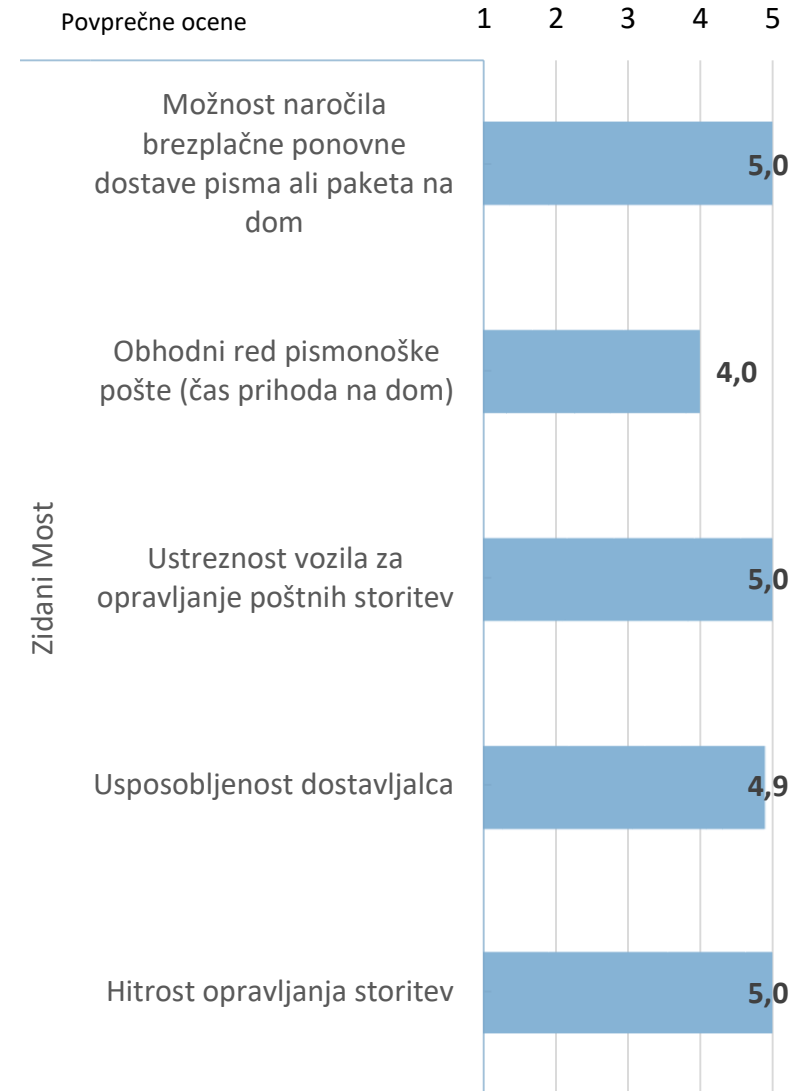
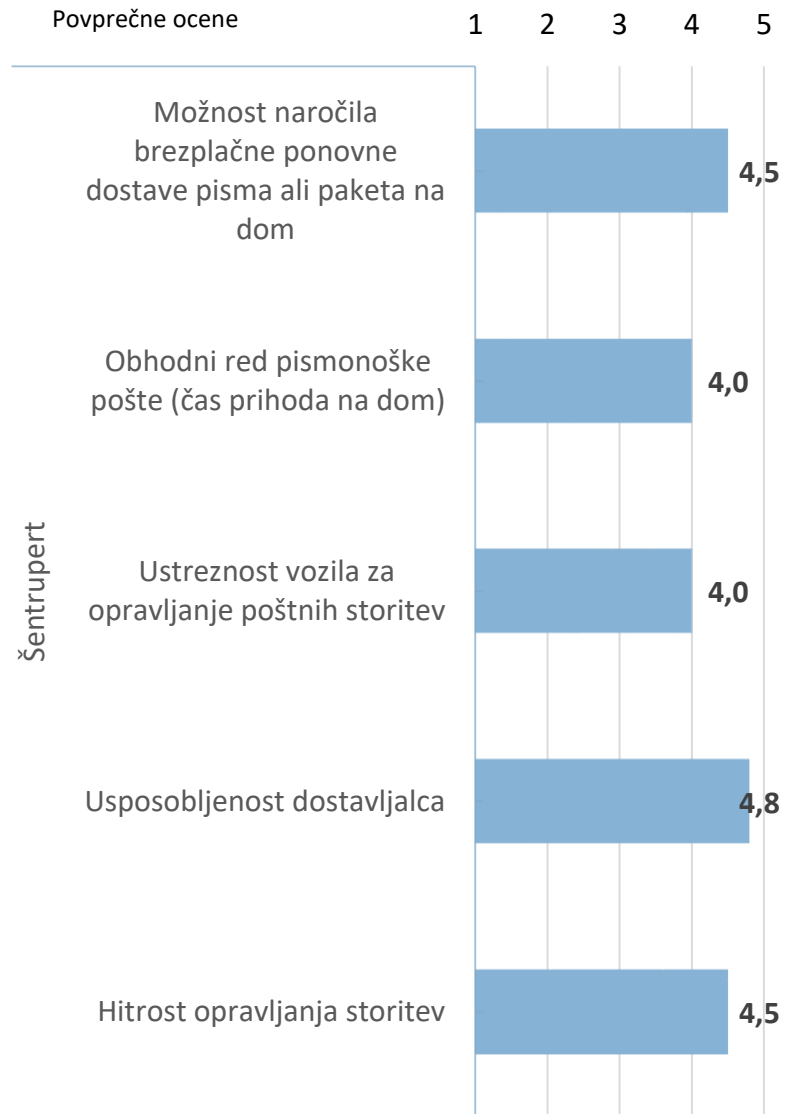
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Celje I/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



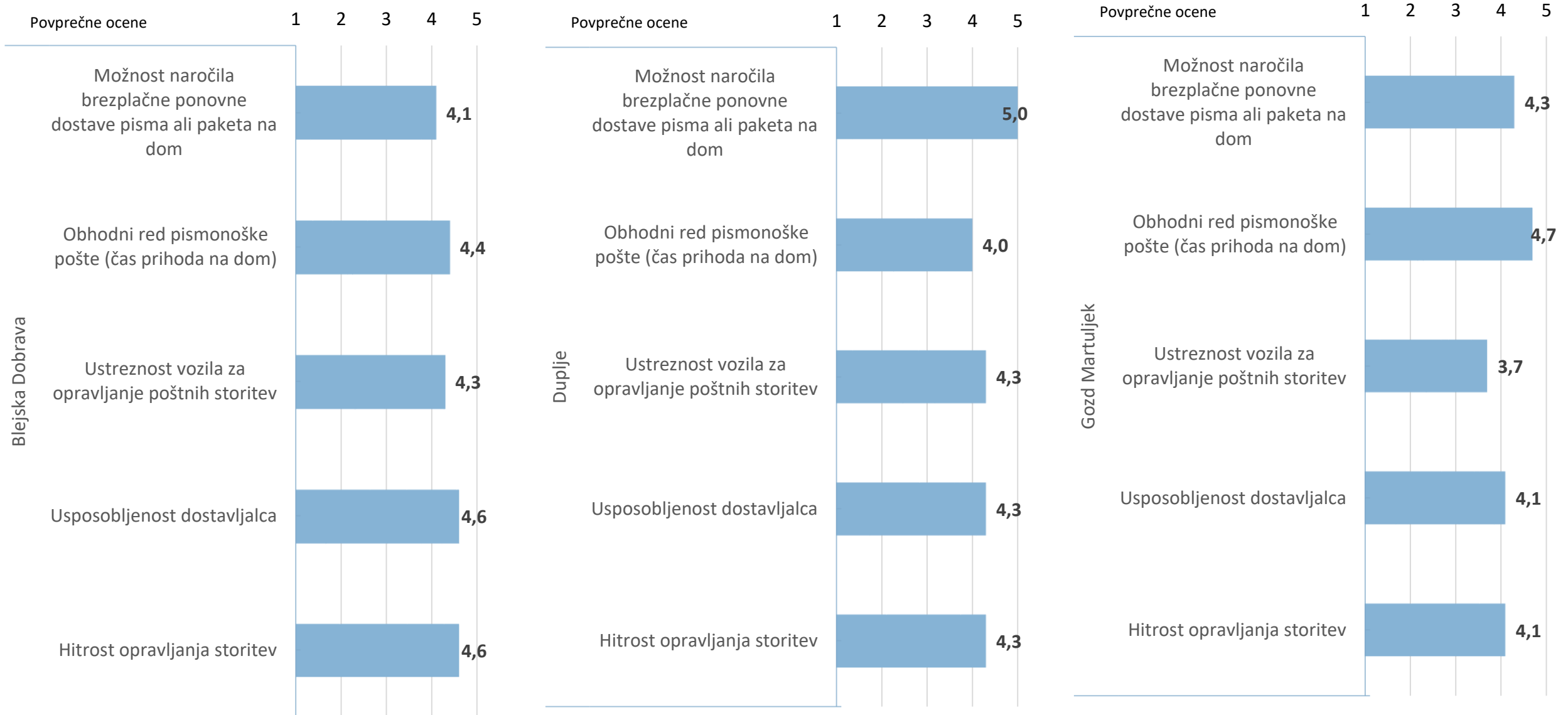
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Celje II/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



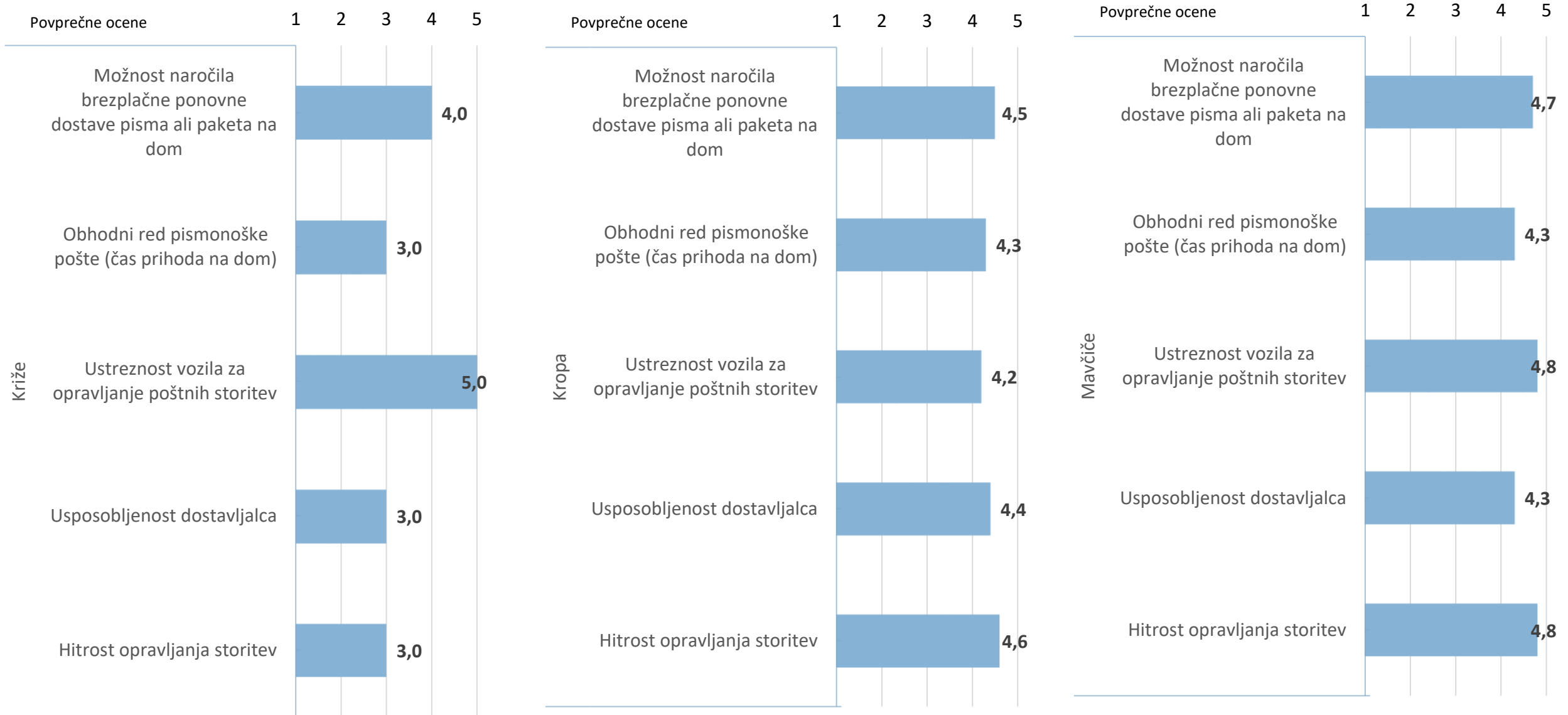
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Kranj I/III

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



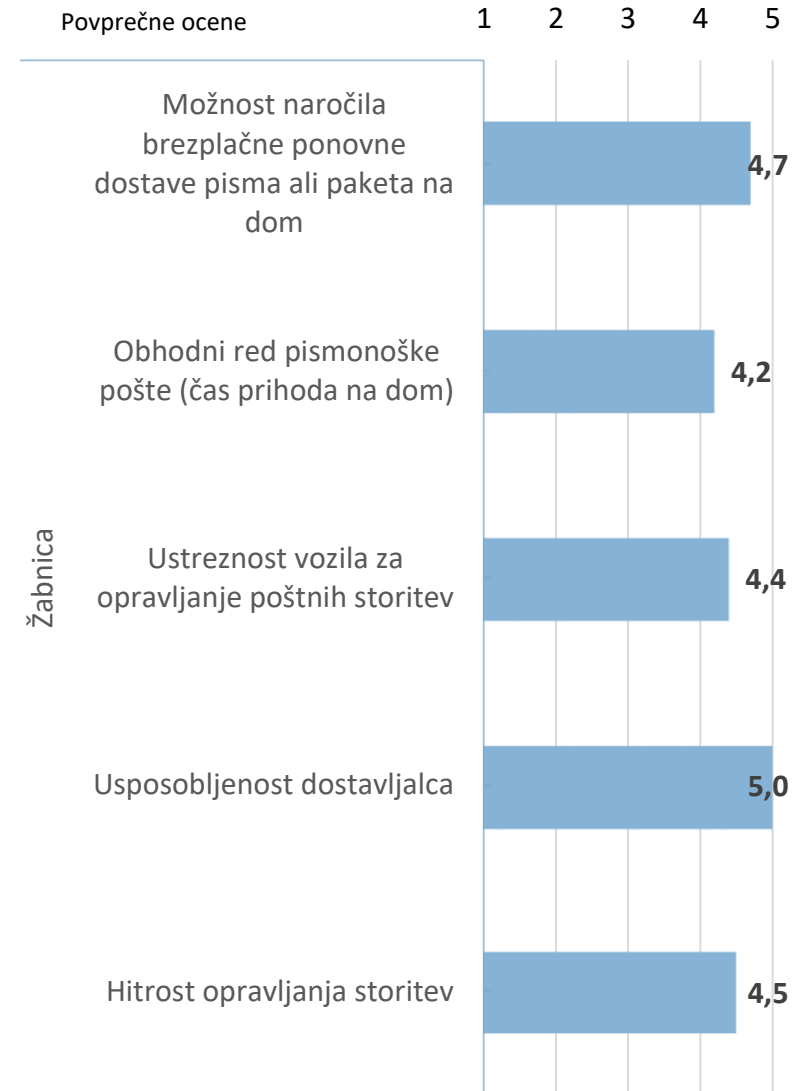
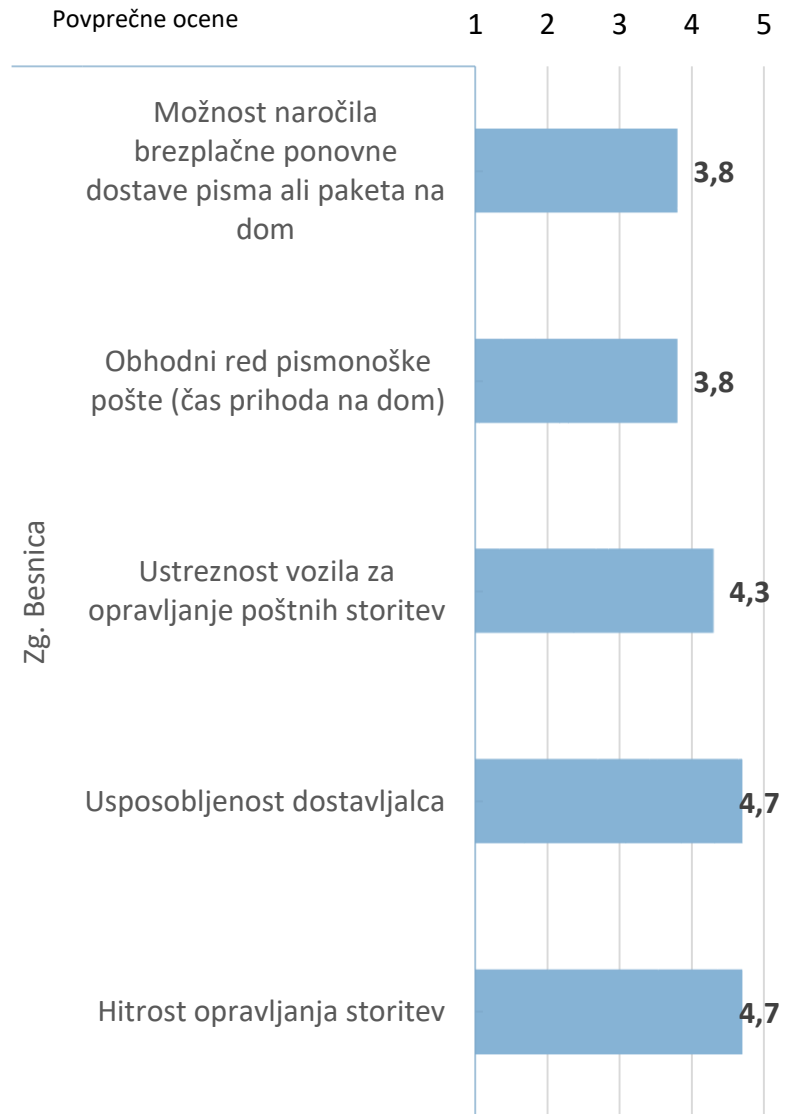
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Kranj II/III

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



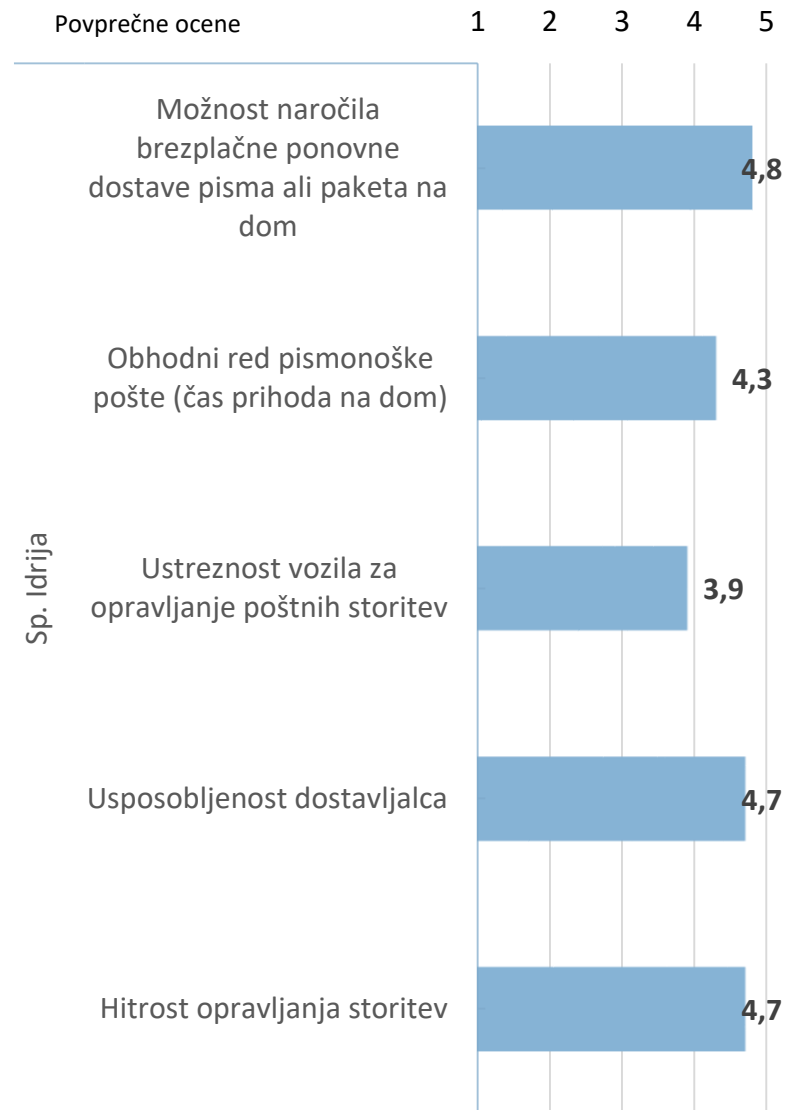
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Kranj III/III

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



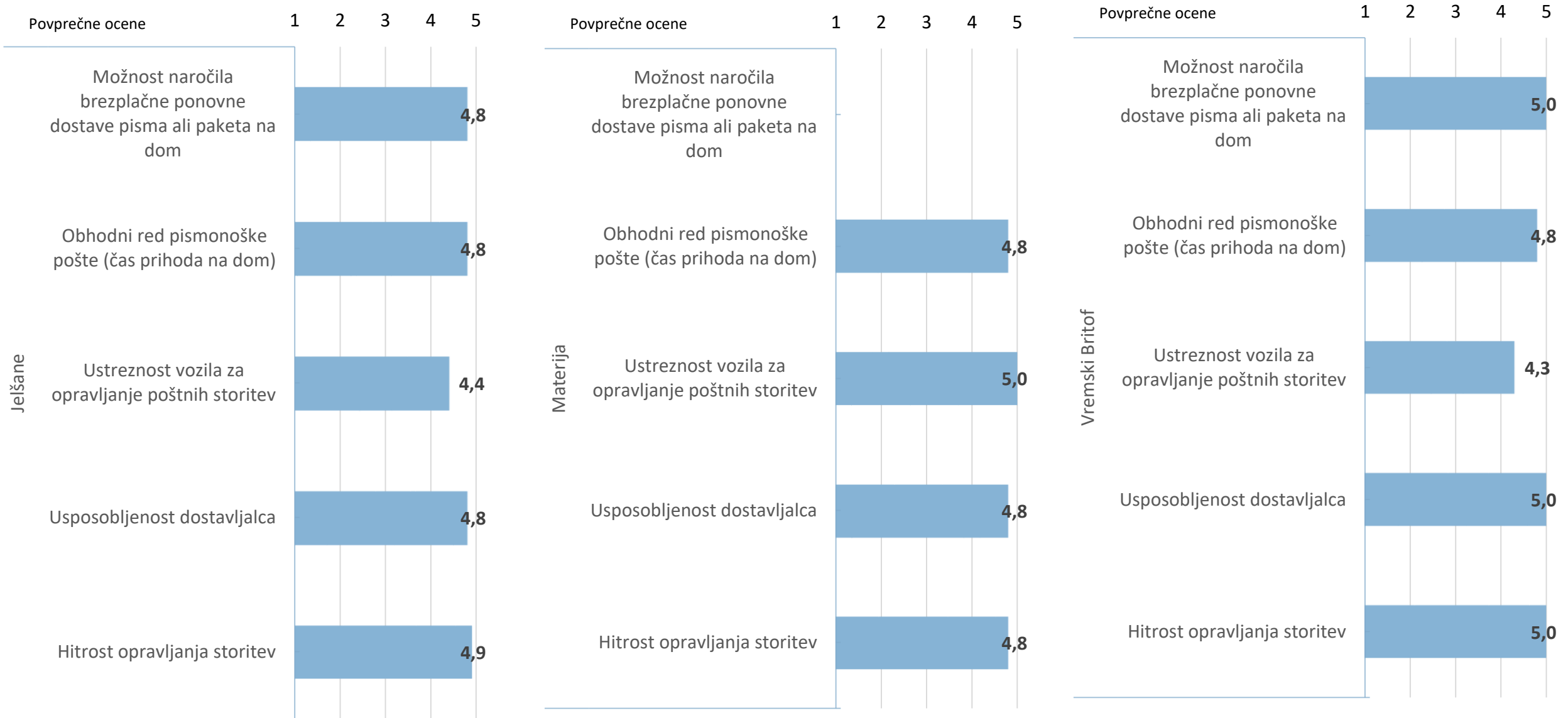
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Nova Gorica

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



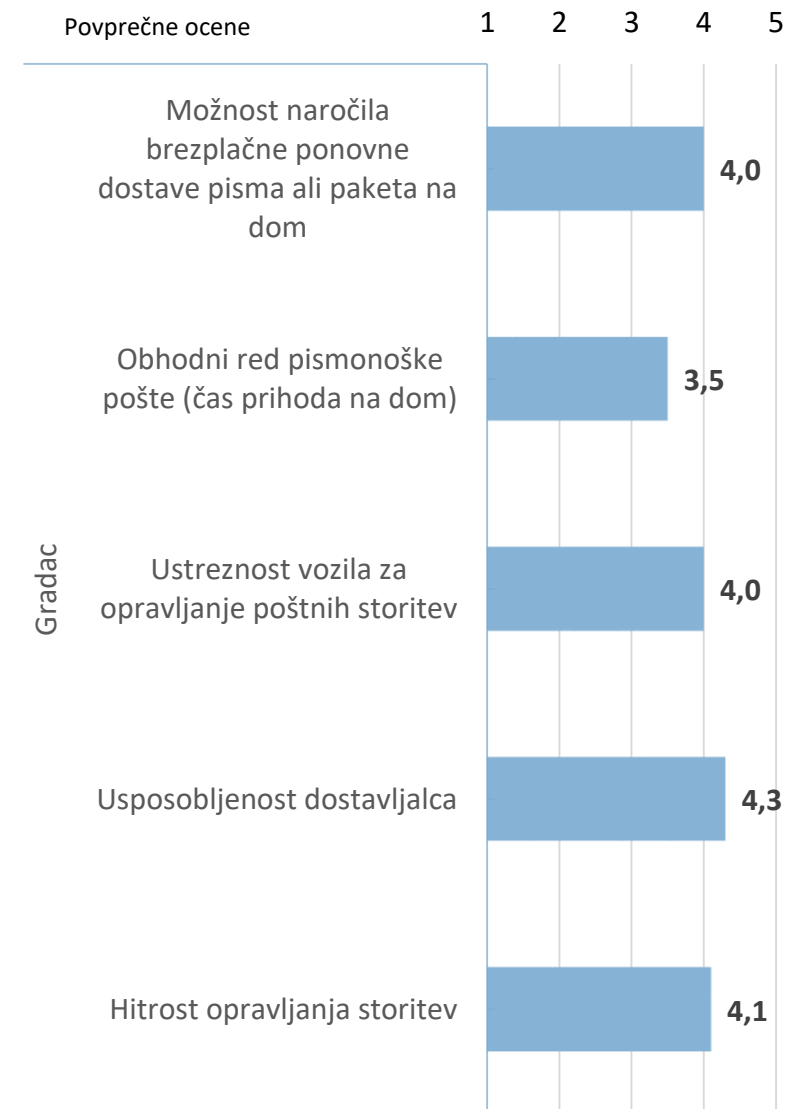
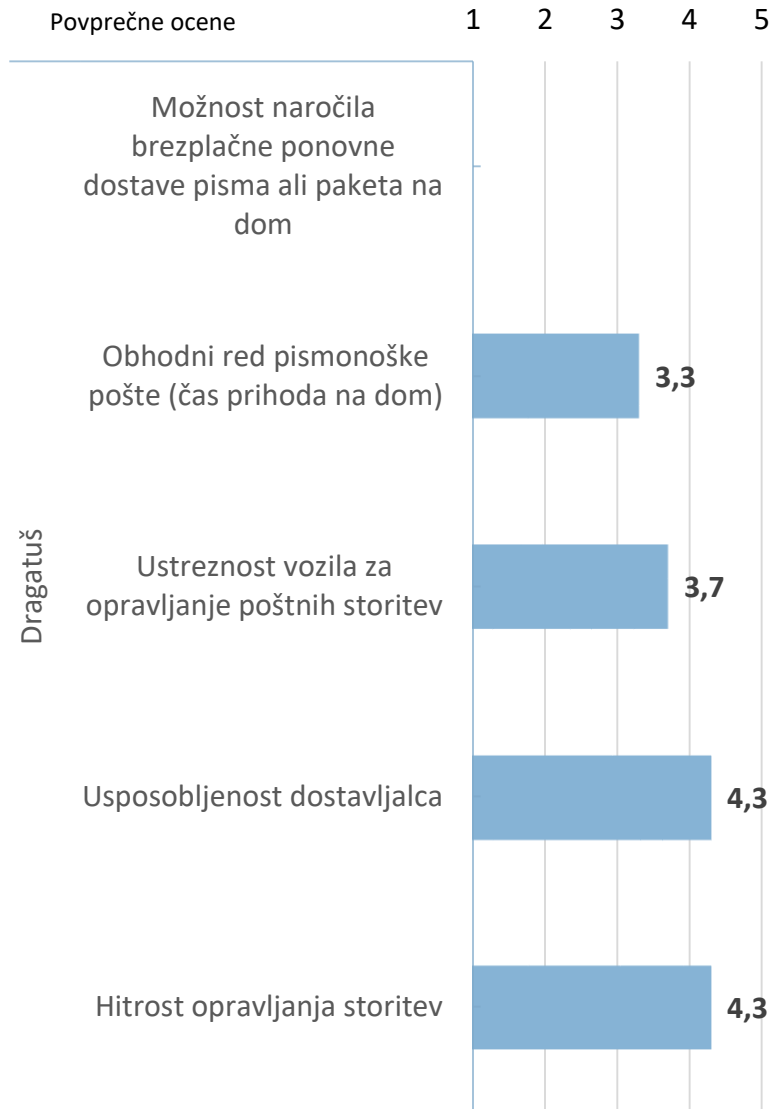
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Koper

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



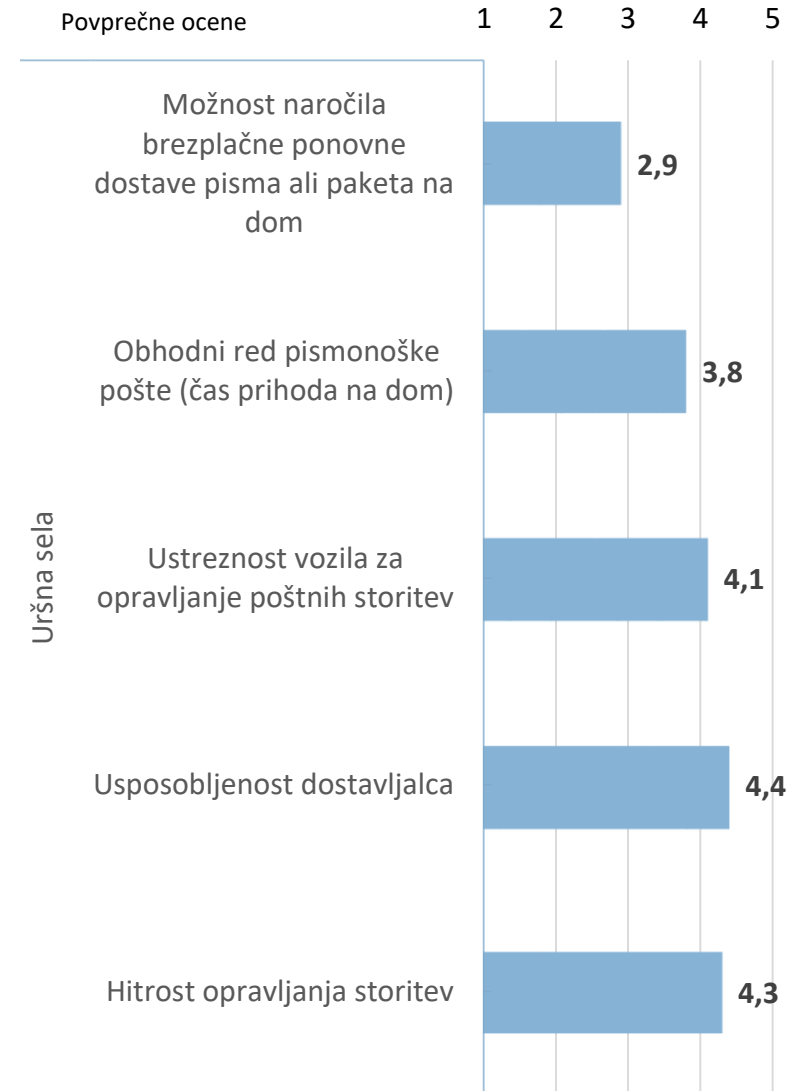
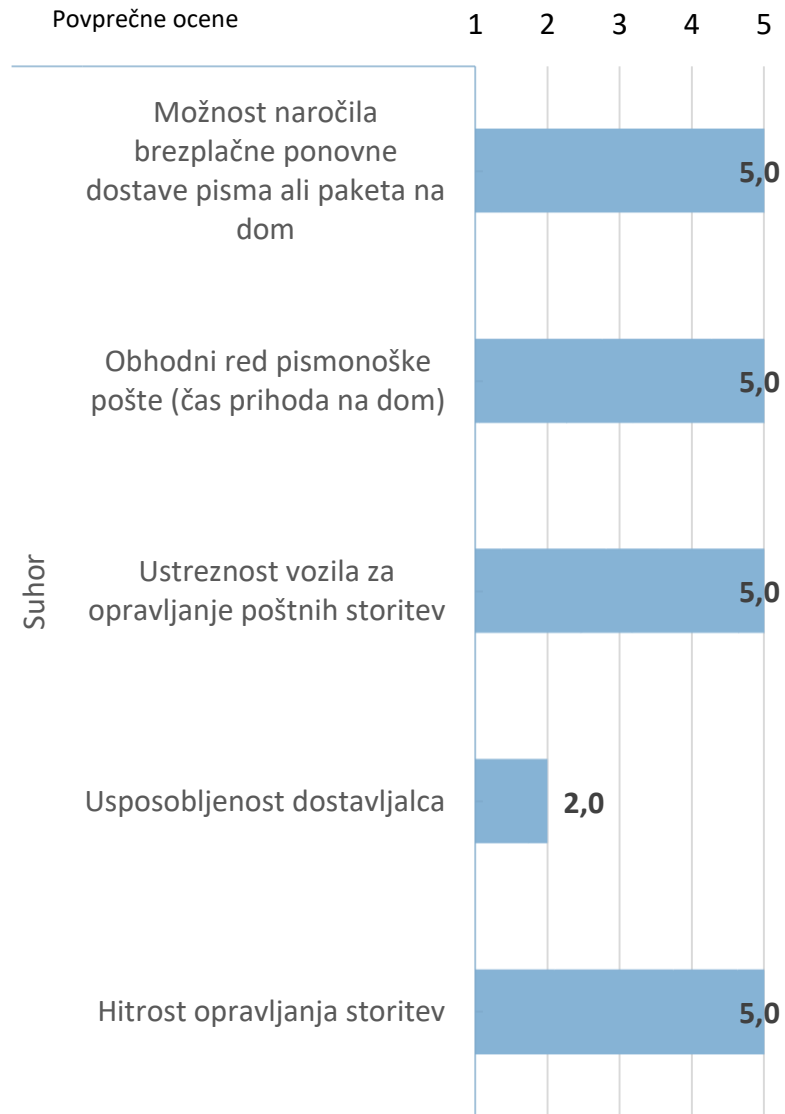
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Novo mesto I/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



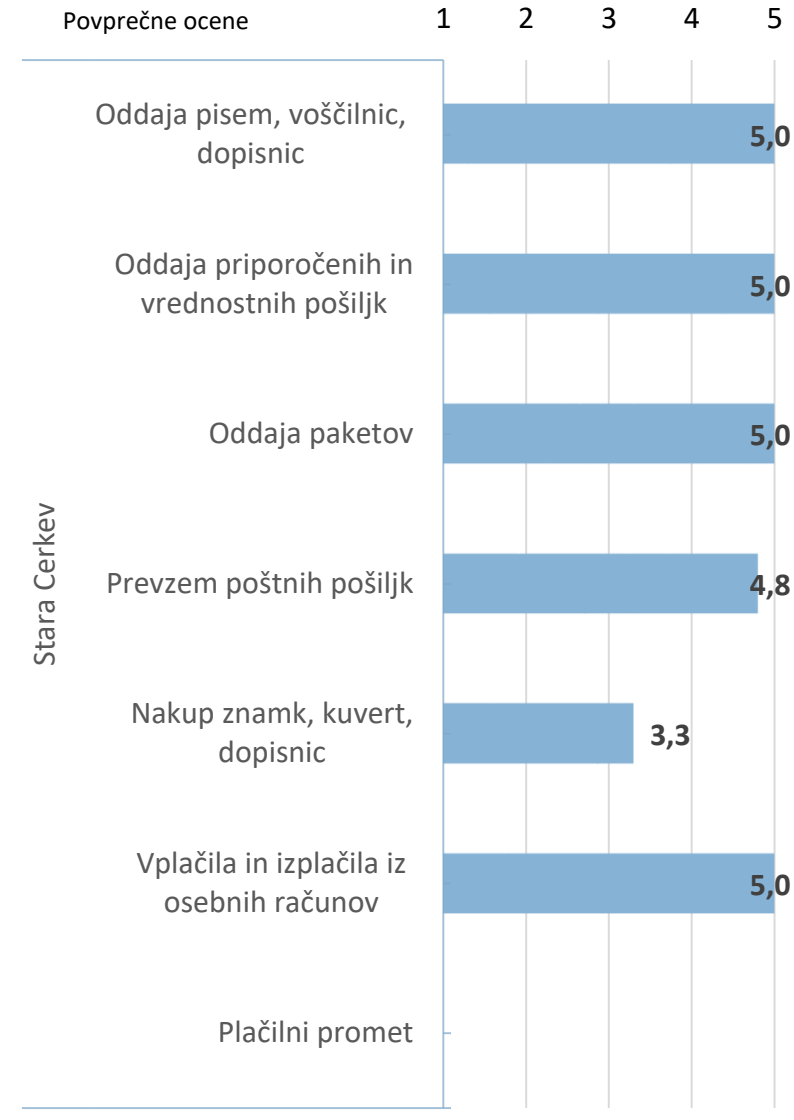
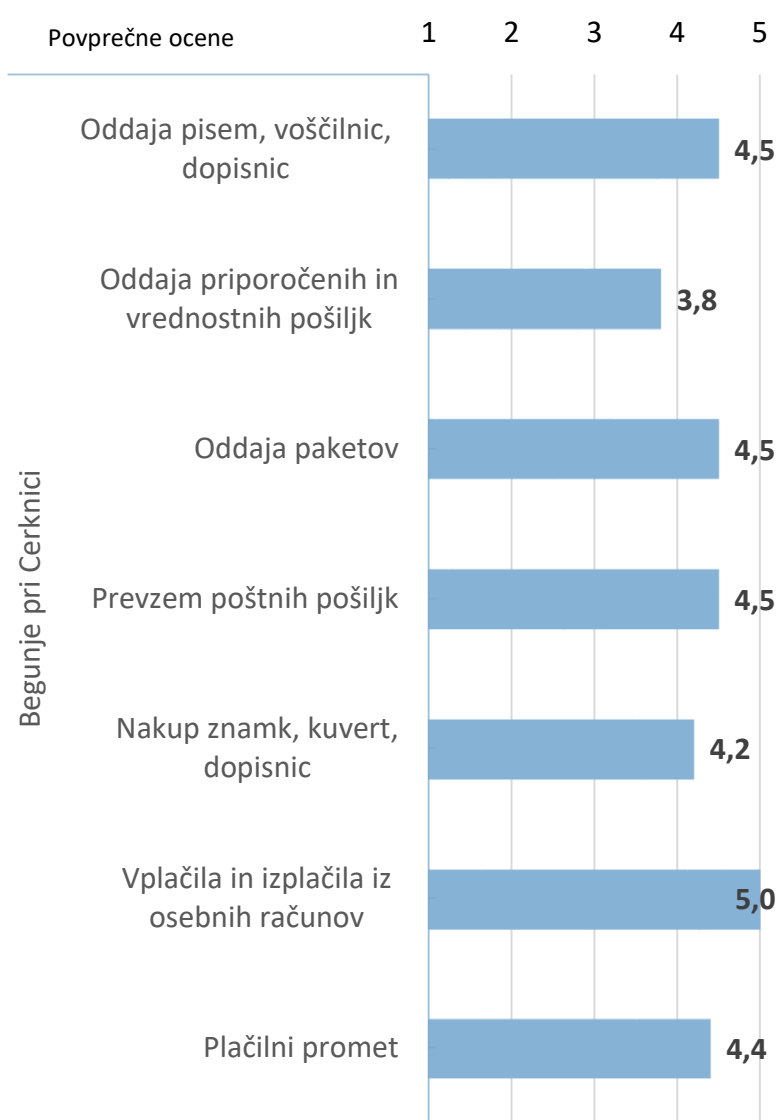
Zadovoljstvo z elementi delovanja pismonoške pošte PE Novo mesto II/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



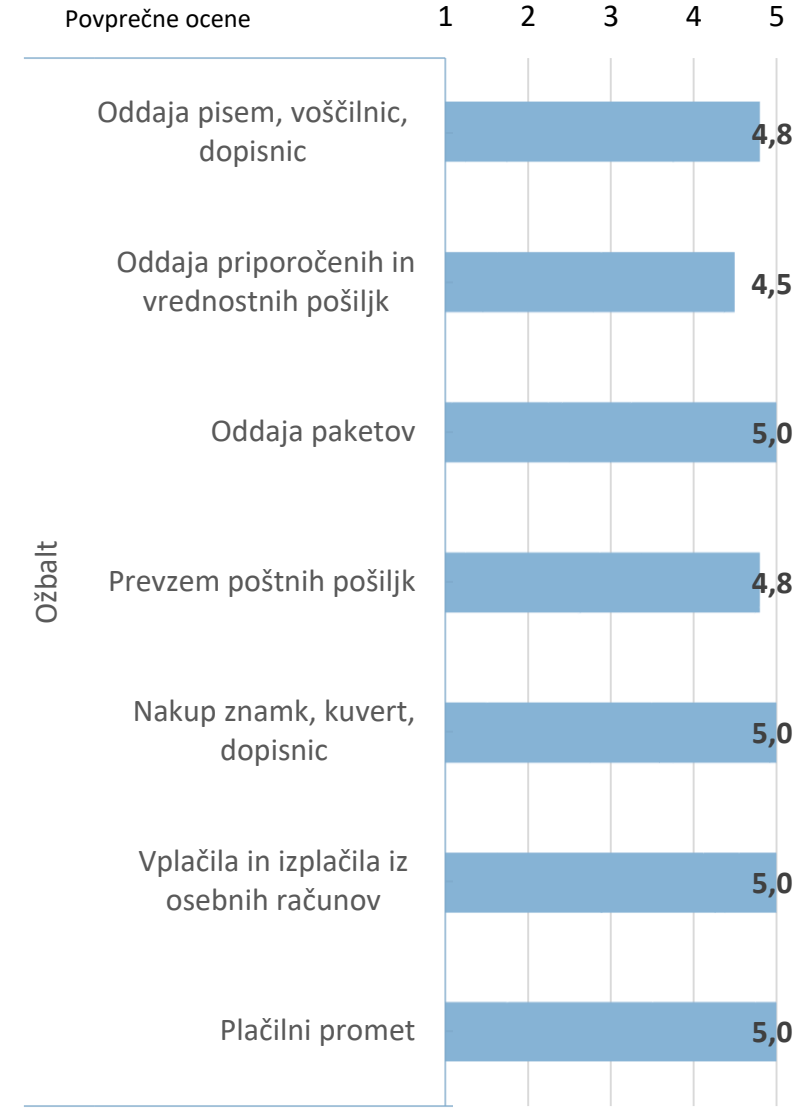
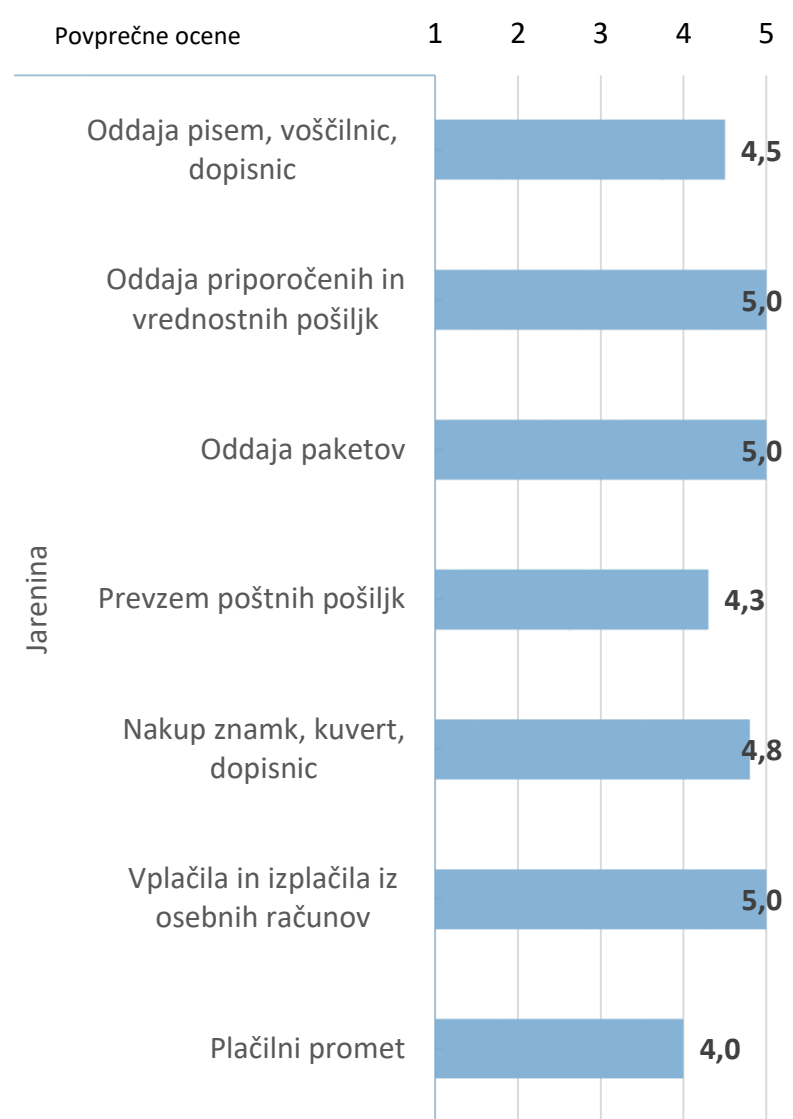
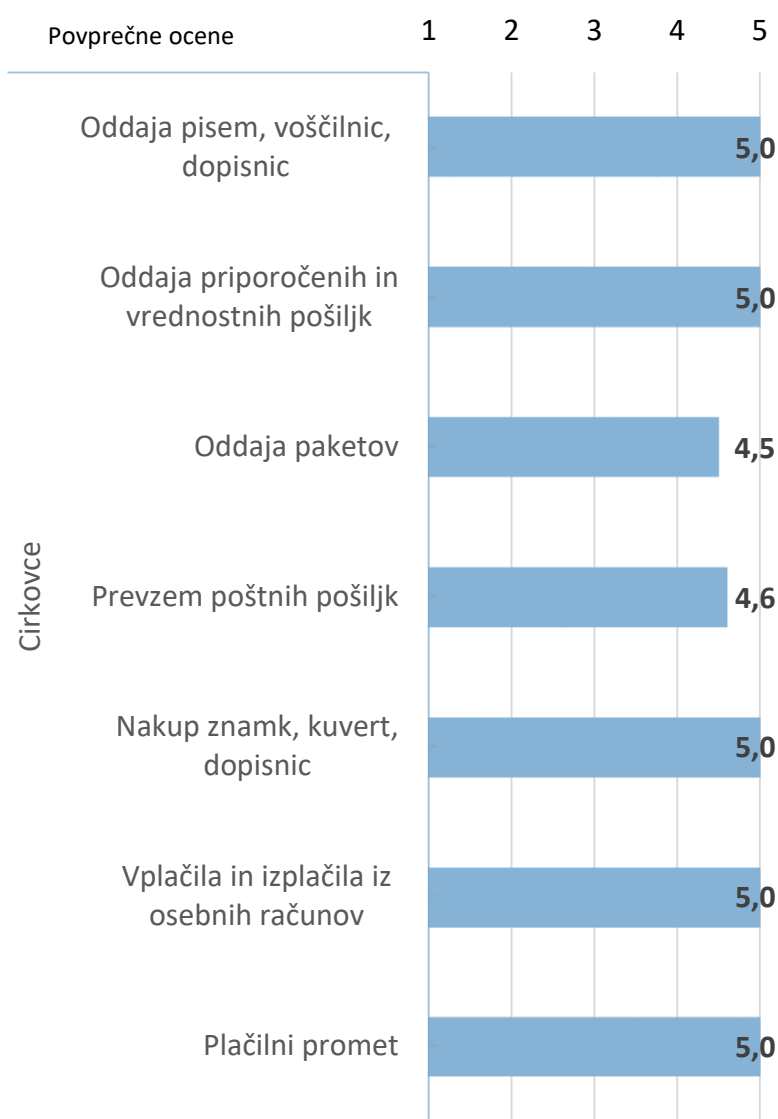
Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismonoške pošte PE Ljubljana

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismonoške pošte PE Maribor I/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



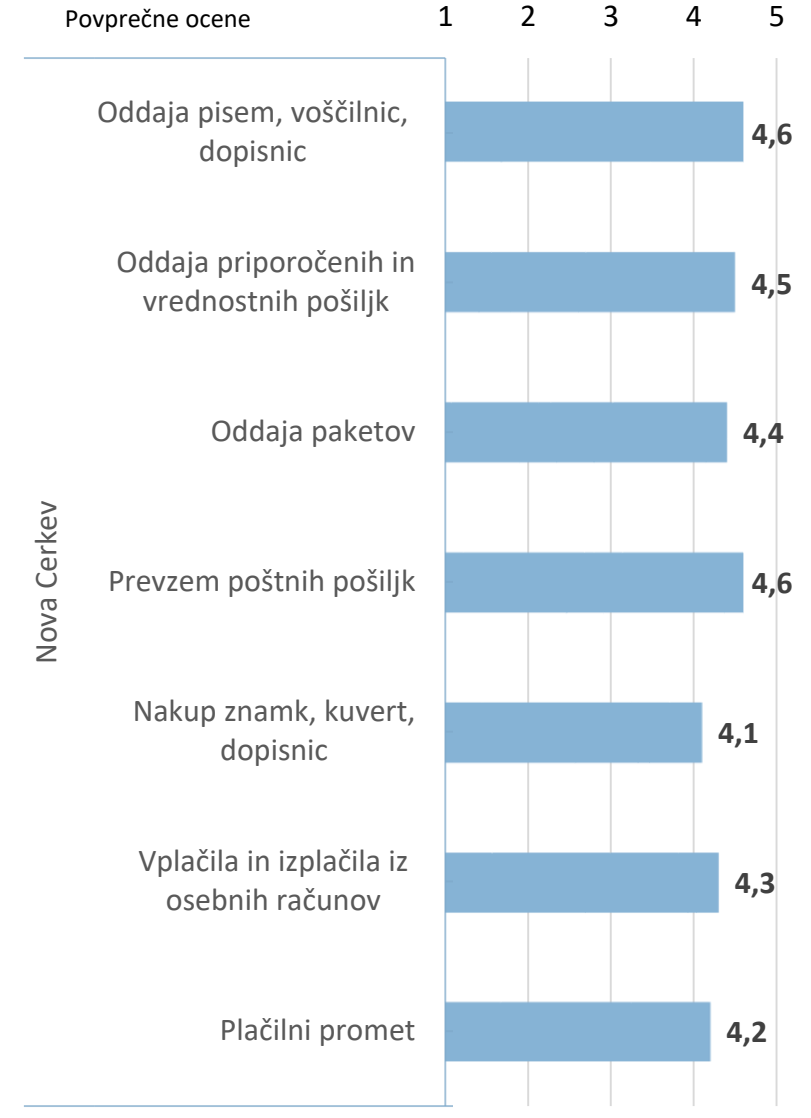
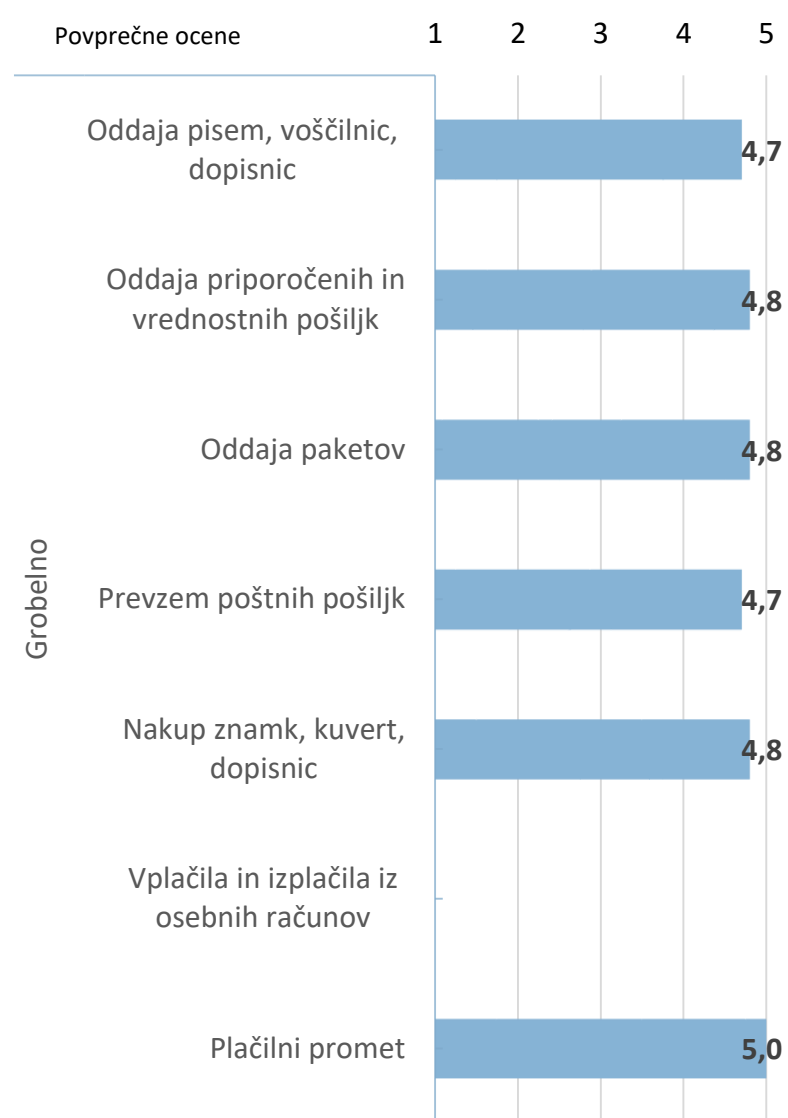
Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismonoške pošte PE Maribor II/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



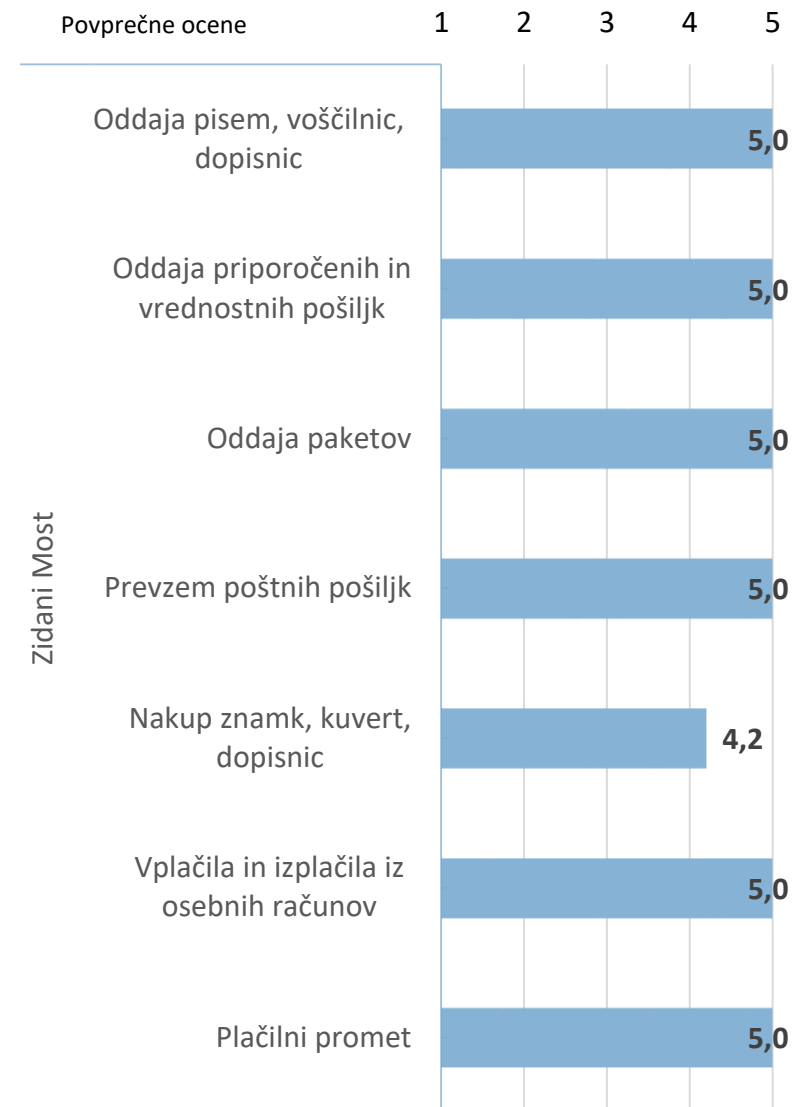
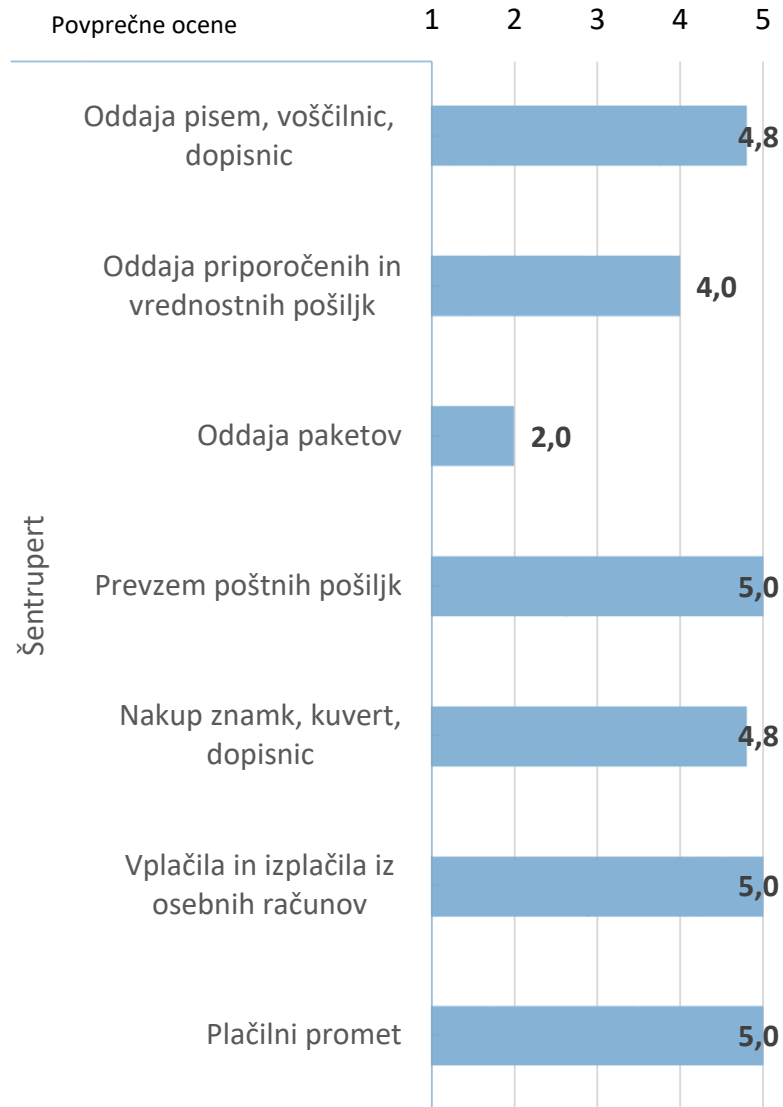
Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismonoške pošte PE Celje I/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



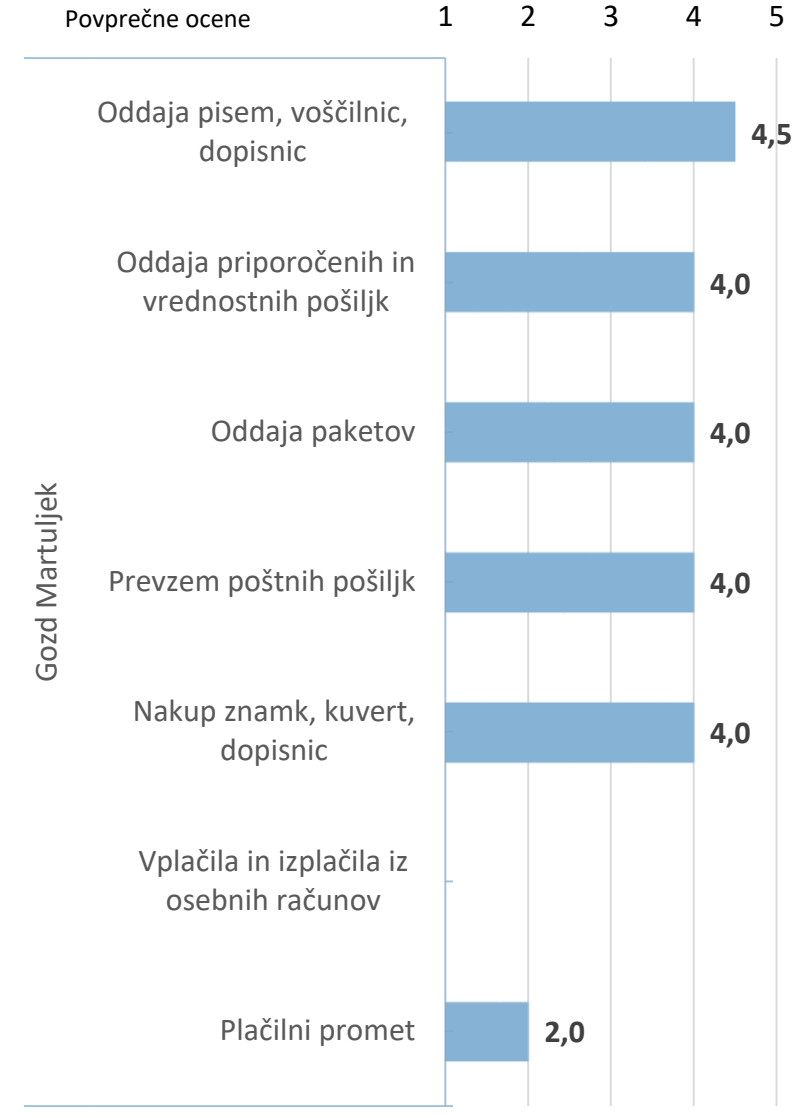
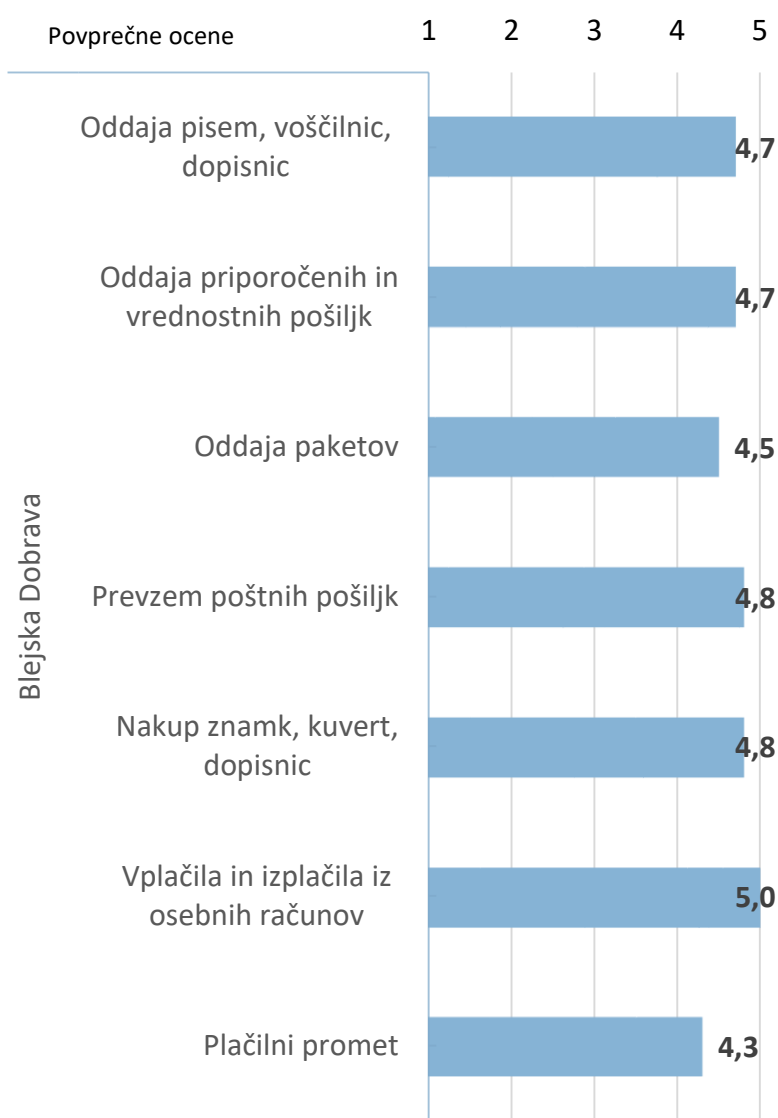
Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismonoške pošte PE Celje II/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismonoške pošte PE Kranj I/III

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



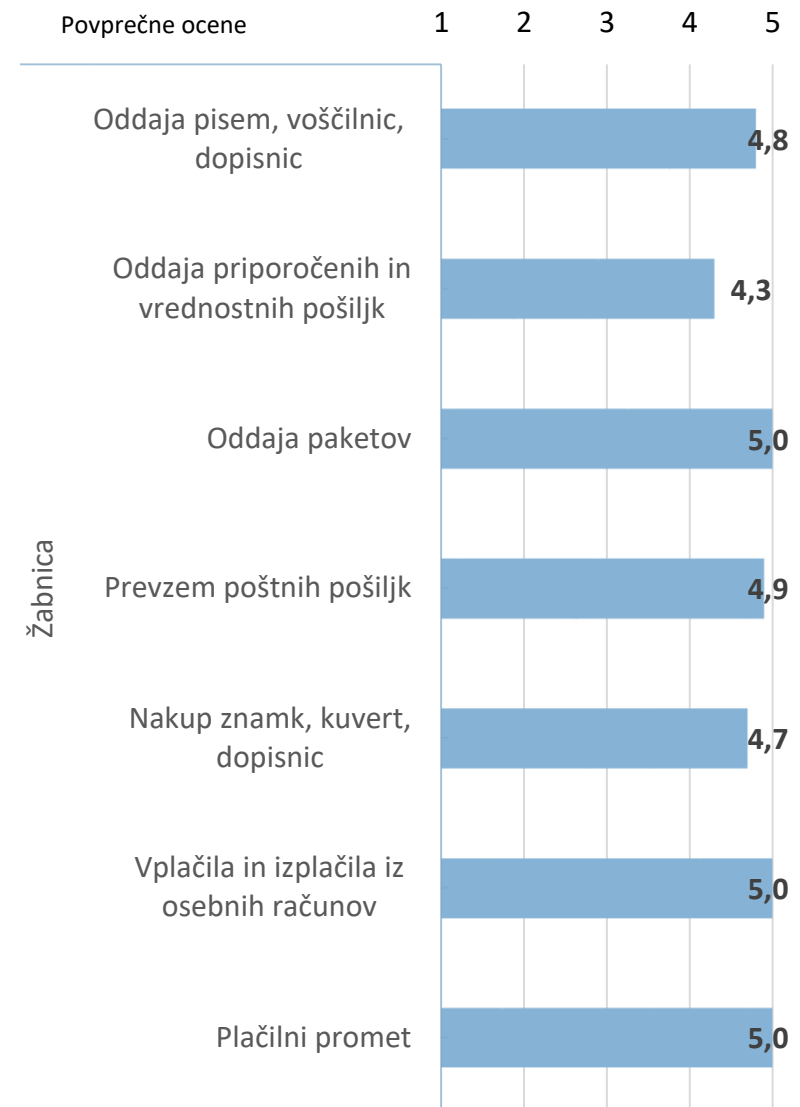
Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismonoške pošte PE Kranj II/III

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



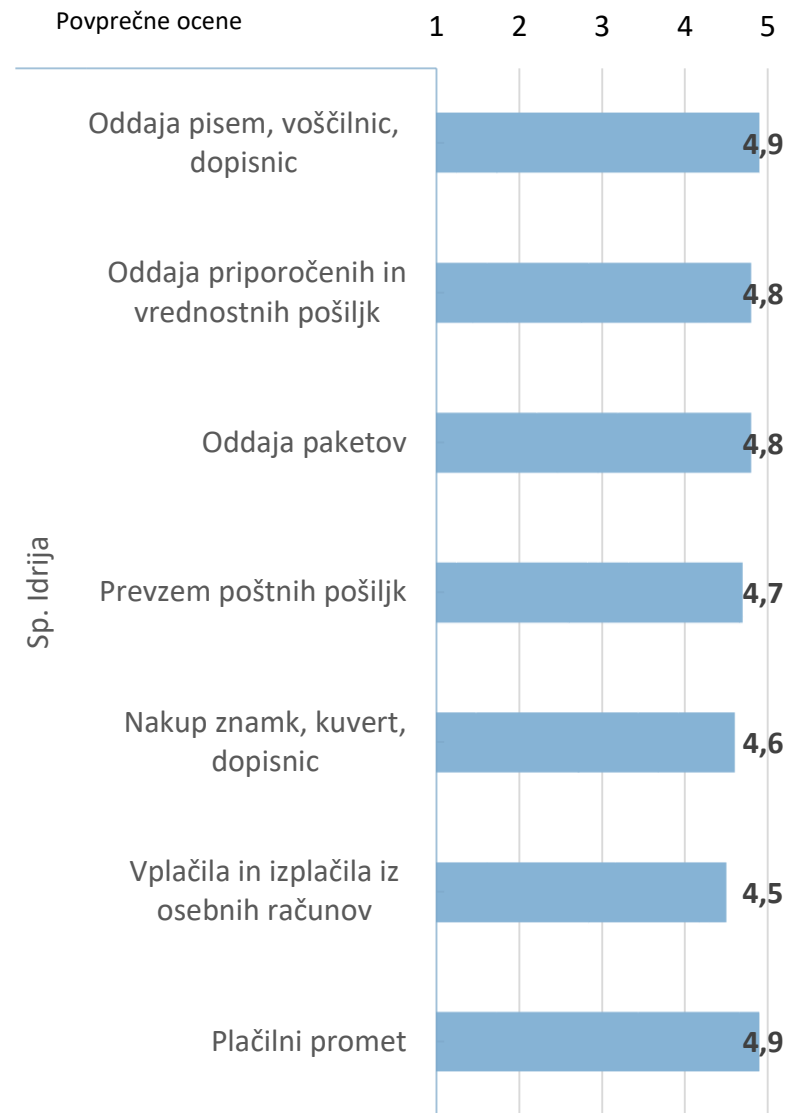
Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismoške pošte PE Kranj III/III

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismoške pošte.)



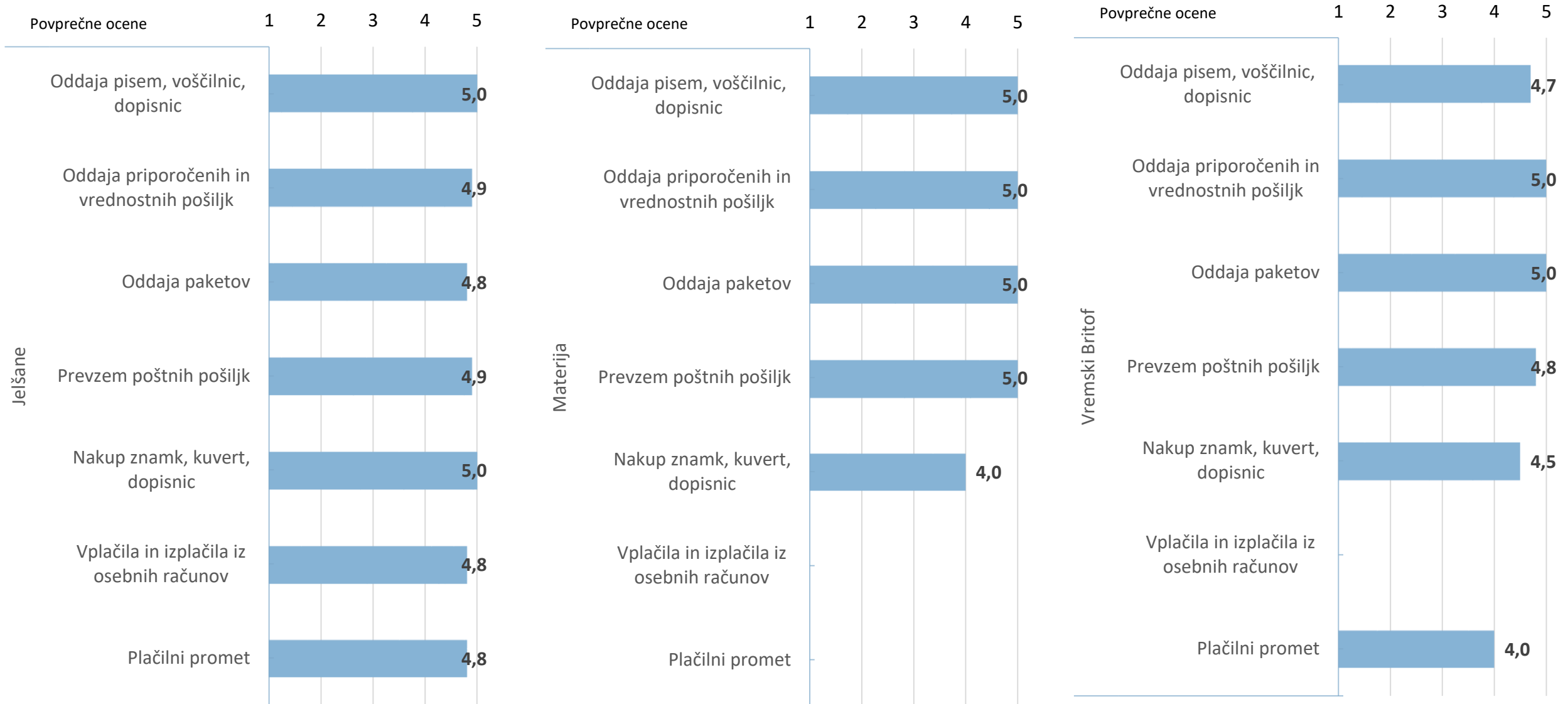
Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismoške pošte PE Nova Gorica

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismoške pošte.)



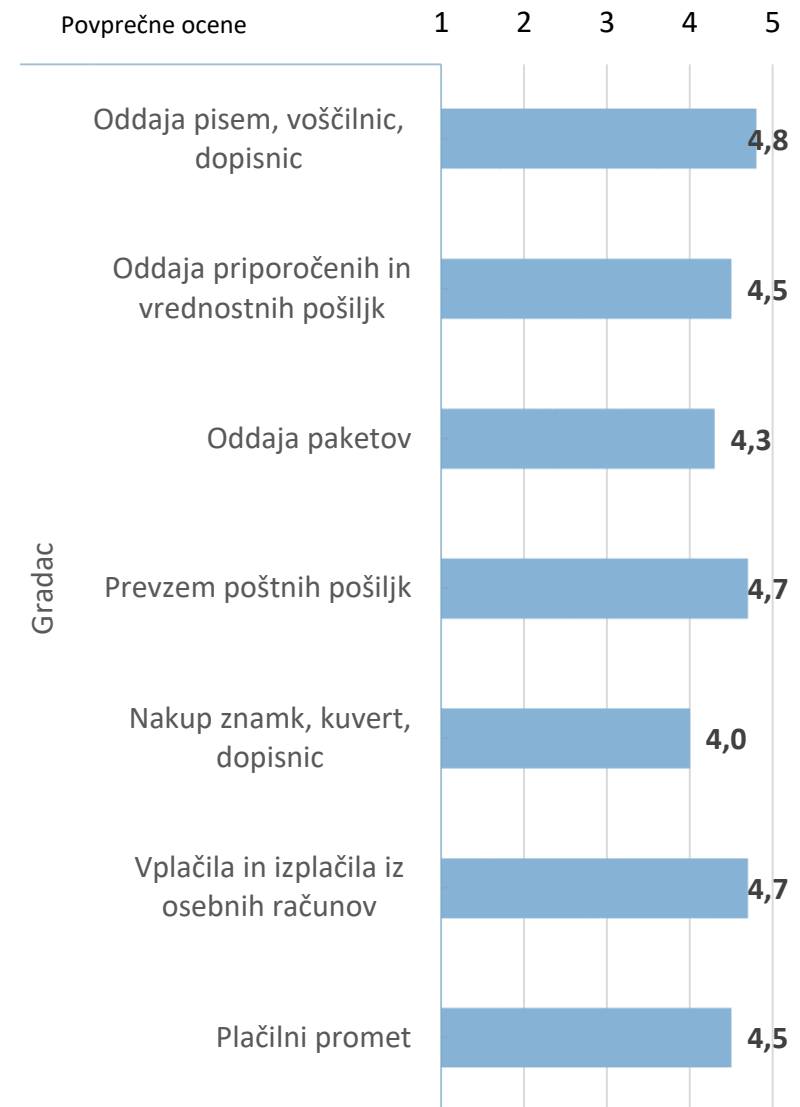
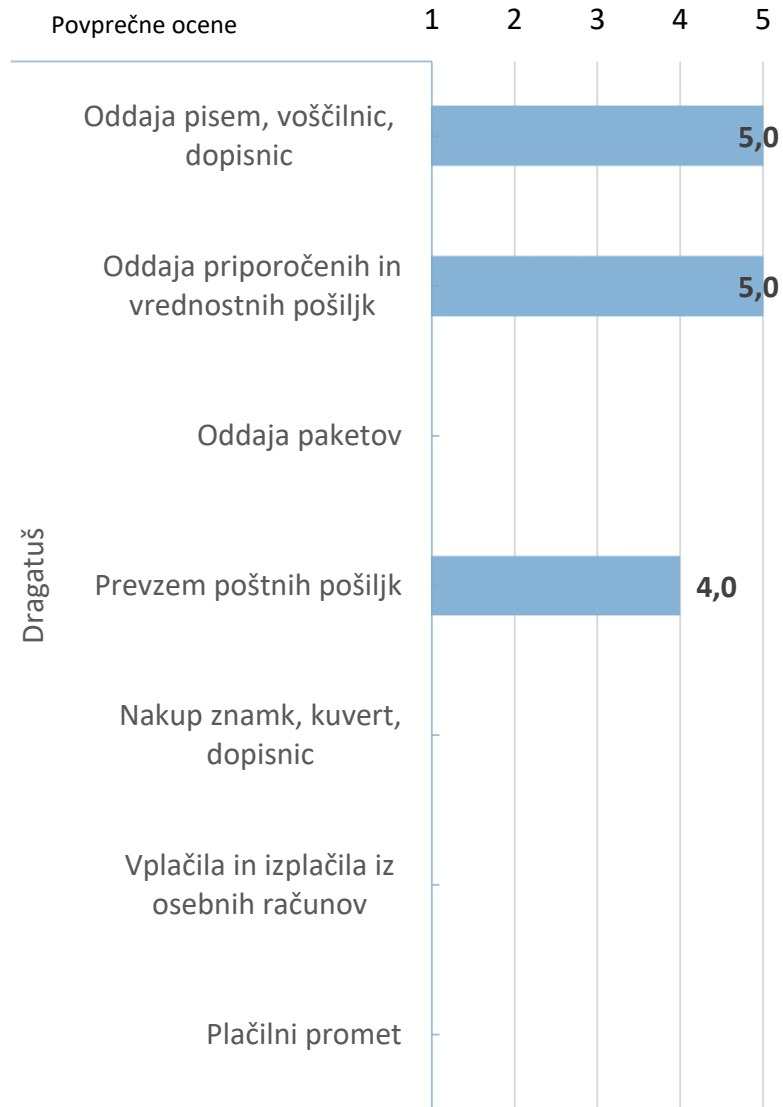
Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismonoške pošte PE Koper

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



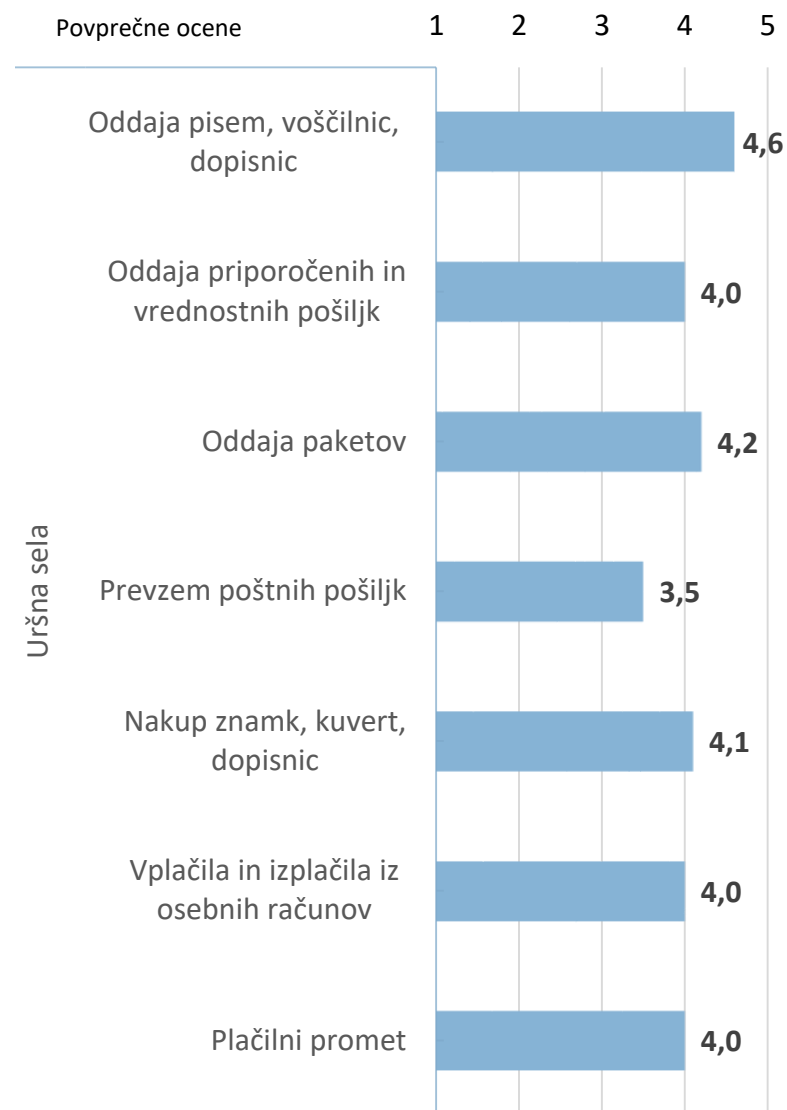
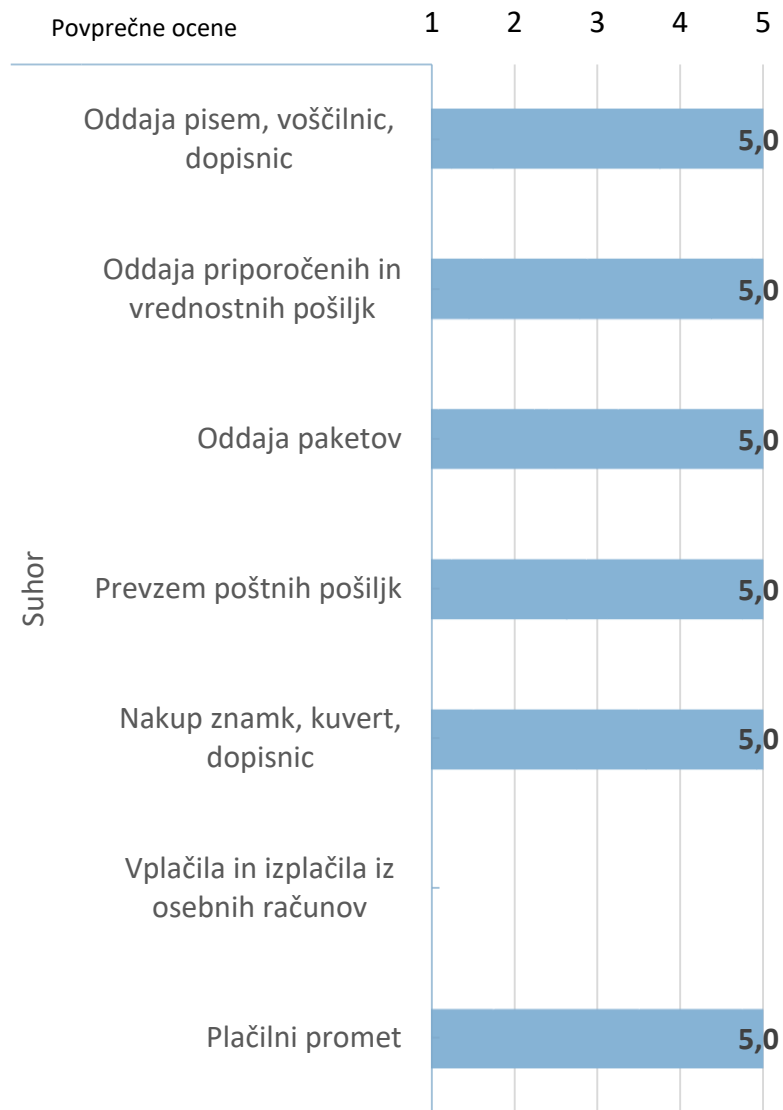
Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismonoške pošte PE Novo mesto I/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte.)



Zadovoljstvo s storitvami delovanja pismoške pošte PE Novo mesto II/II

(Na vprašanje odgovarjajo anketiranci, ki uporabljajo storitve pismoške pošte.)



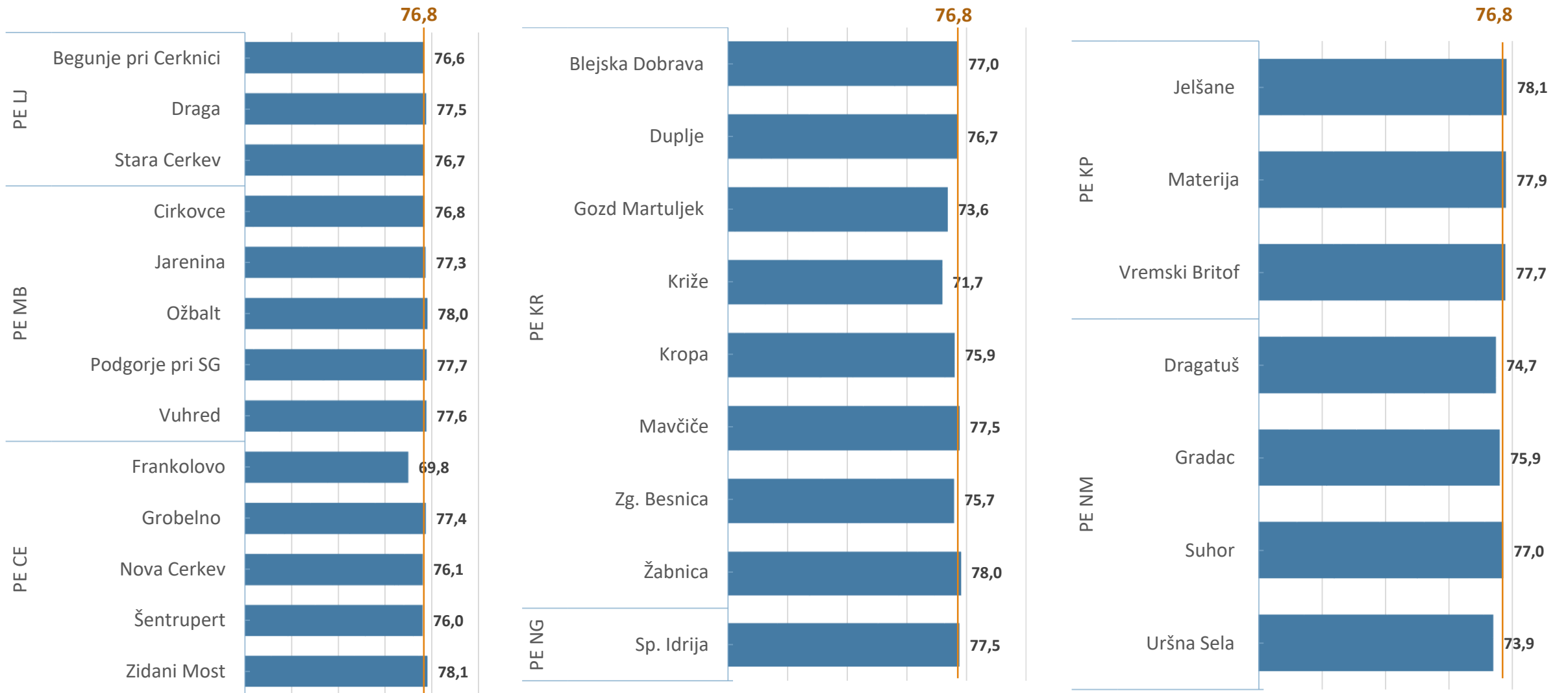


Indeks zadovoljstva

Skupni indeks zadovoljstva

- Indeks zadovoljstva je izračunan na podlagi povprečnih ocen zadovoljstva s posameznimi elementi poštnih storitev in predstavlja skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva posameznih elementov, pri čemer je vrednost indeksa preoblikovana v lestvico od 1 do 100.
- Pri izračunu indeksa zadovoljstva so bili upoštevane povprečne ocene naslednjih elementov: ukinitiv stacionarne oz. pismonoške pošte, dostavljalec oz. pismonoška pošta, posamezni elementi delovanja pismonoške pošte in posamezne storitve pismonoške pošte (možnost naročila brezplačne ponovne dostave pisma ali paketa na dom, obhodni red pismonoške pošte, ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev, usposobljenost dostavljalca, hitrost opravljanja storitev).
- Povprečni skupni indeks zadovoljstva je 76,8, pri čemer najvišji indeks zadovoljstva dosejata pismonoški pošti Zidani Most (78,1) in Jelšane (78,1), najnižji pa pismonoška pošta Frankolovo (69,8).

Skupni indeks zadovoljstva s pismoškimi poštami

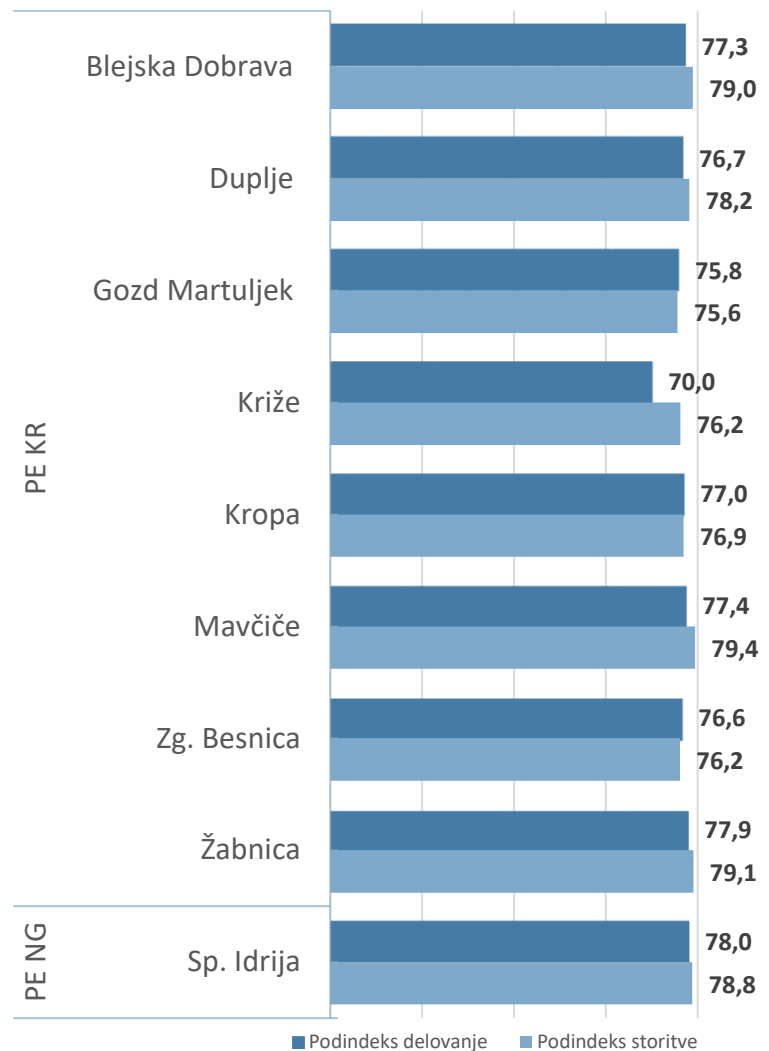
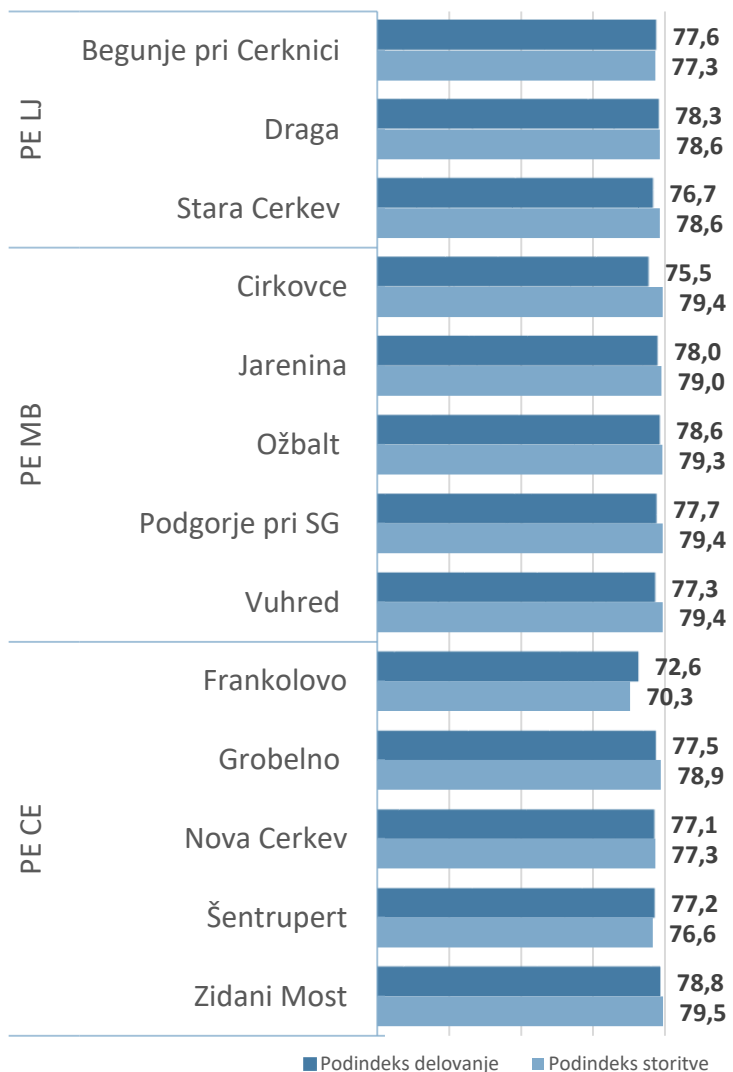


Vertikalna črta označuje povprečni indeks.

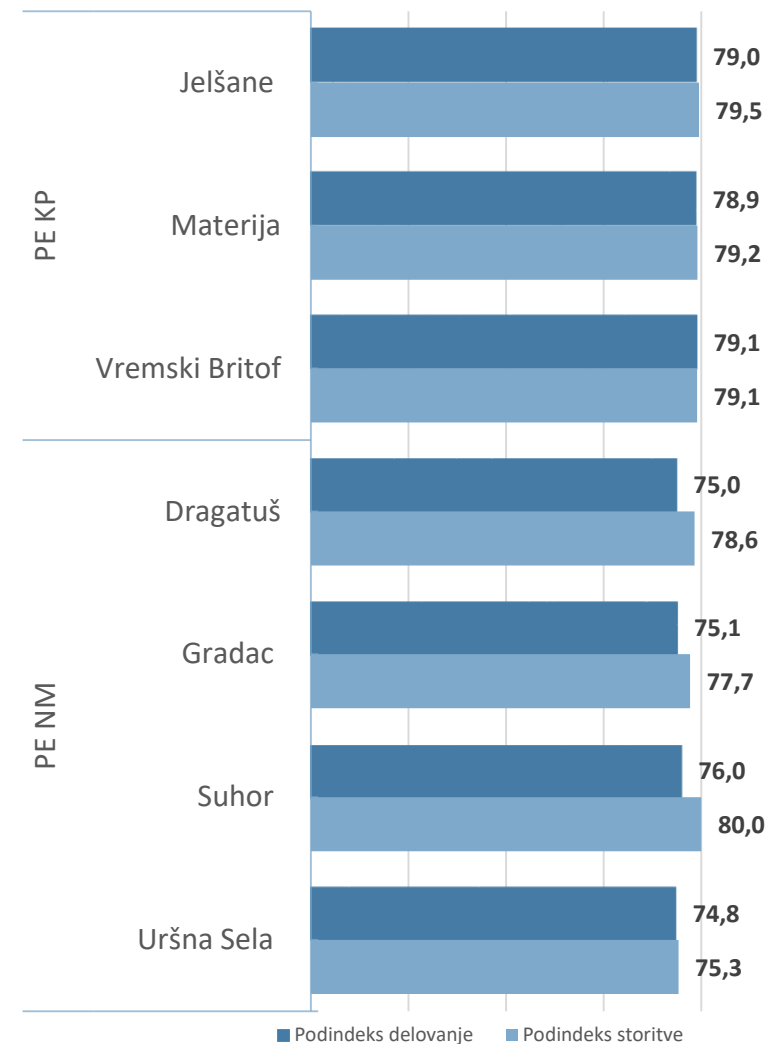
Podindeks zadovoljstva

- Podindeks zadovoljstva za delovanje je izračunan na podlagi povprečnih ocen zadovoljstva z dostavljalcem oz. pismoško pošto in ocen zadovoljstva s posameznimi elementi delovanja pismoške pošte, pri čemer je vrednost indeksa preoblikovana v lestvico od 1 do 100.
- Pri podindeksu zadovoljstva za storitve so bile upoštevane povprečne ocene zadovoljstva za storitve, ki jih nudi pismoška pošta (oddaja pisem/voščilnic/dopisnic, oddaja priporočenih in vrednostnih pošilk, oddaja paketov, prevzem poštnih pošilk, nakup znamk/kuvert/dopisnic, plačilni promet npr. položnice), pri čemer je vrednost indeksa preoblikovana v lestvico od 1 do 100.
- Povprečni podindeks za delovanje pismoških pošt ima vrednost 77,3 (najvišjega dosega pismoška pošta Vremski Britof – 79,1), za storitve pa 78,3 (najvišjega dosega pismoška pošta Suhor – 80).

Podindeks zadovoljstva z delovanjem in storitvami



Povprečni podindeks za delovanje je 77,3.
Povprečni podindeks za storitve je 78,3





Pomembnost elementov pismoško pošte

Pomembnost elementov pismoško pošte – ključne ugotovitve (I/II)

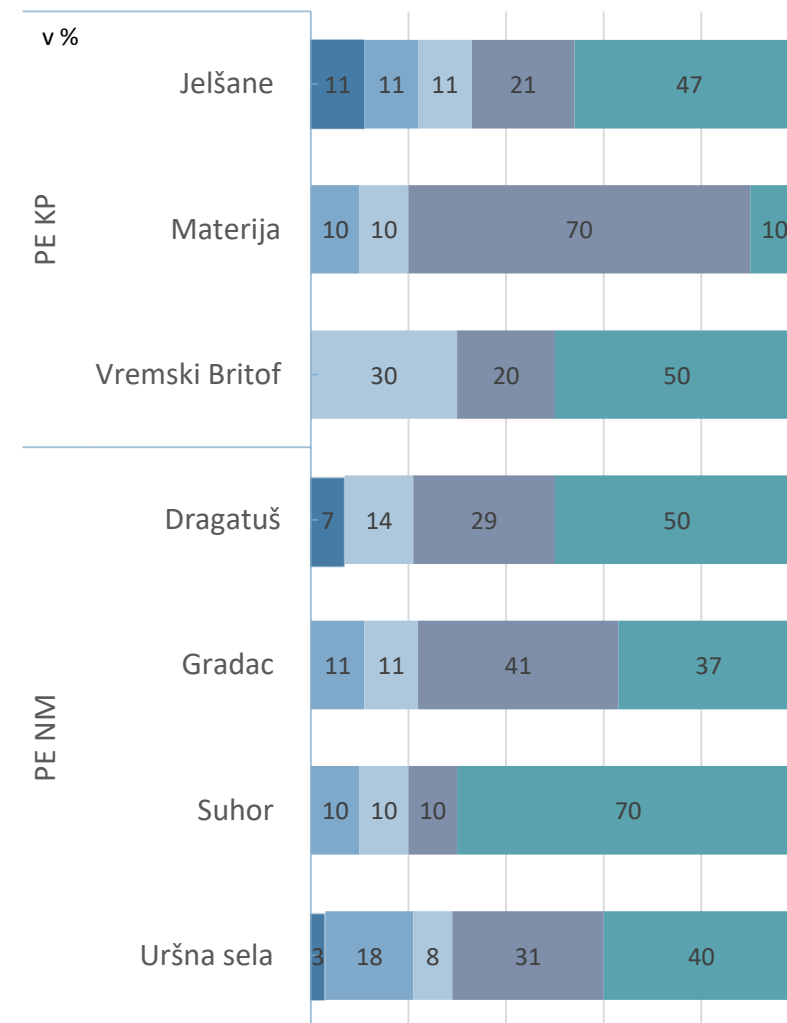
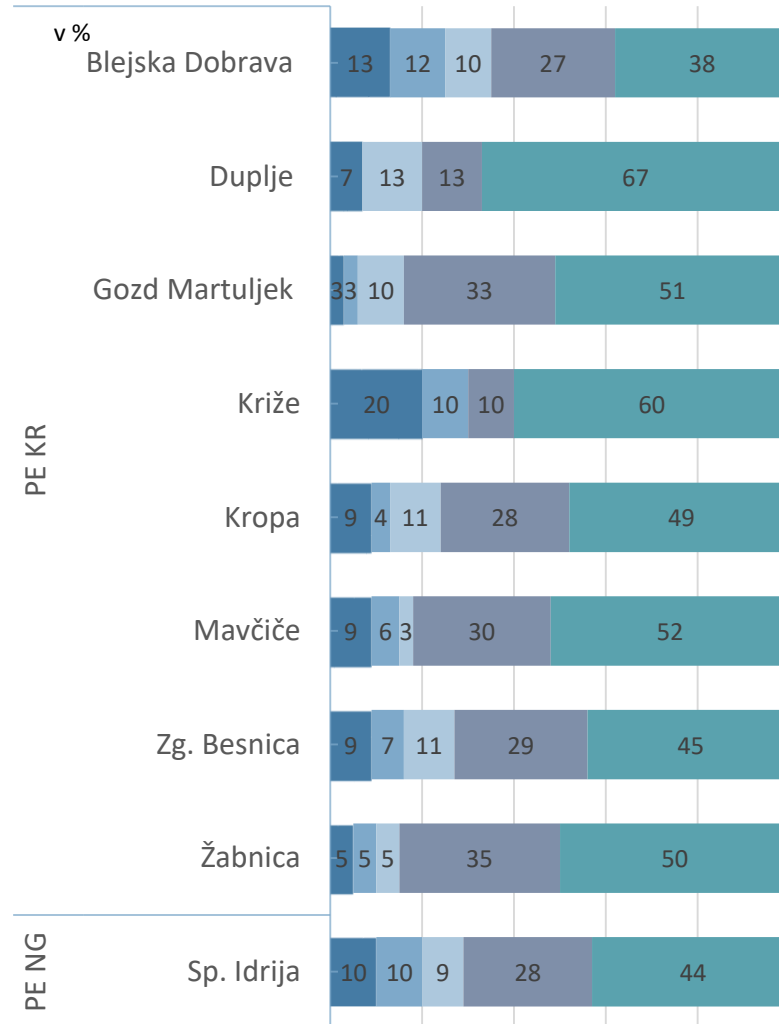
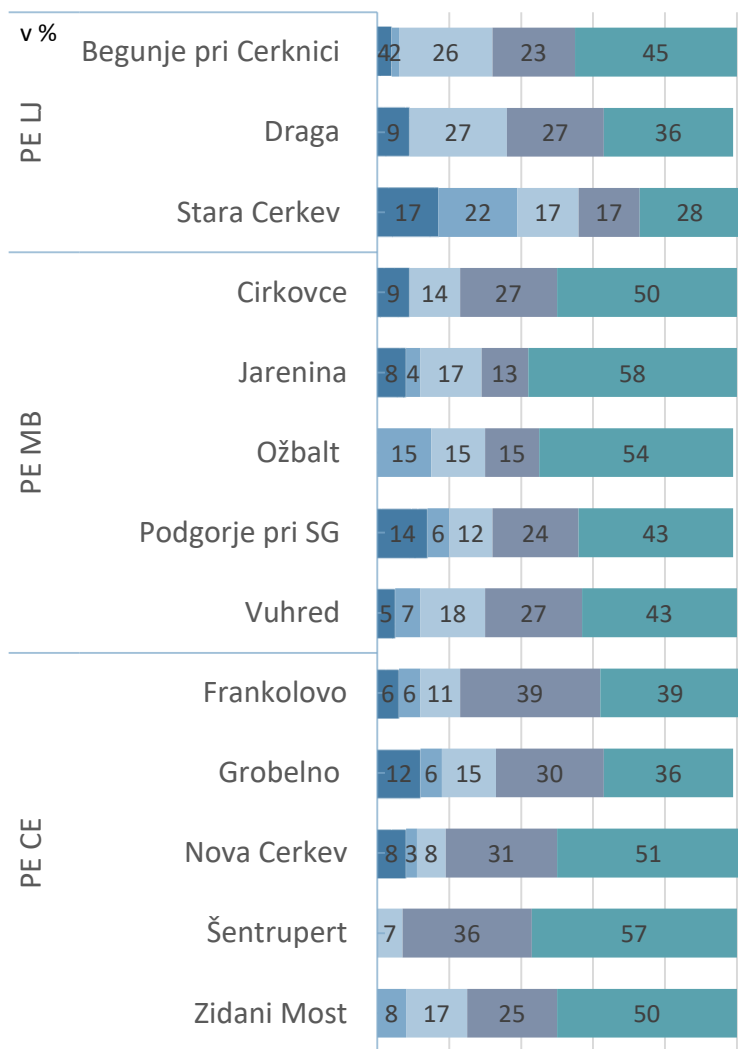
- Ohranitev naziva in poštne številke ukinjene pošte je pomembna za tri četrtine vprašanih (73,1 %), najbolj je pomembna anketirancem Šentruperta, najmanj pa anketirancem Stare Cerkve.
- Kot najbolj pomembna elementa pismoško pošte anketiranci po večini navajajo možnost naročila brezplačne ponovne dostave in obhodni red pismoško pošte (čas prihoda na dom), najmanj pomembna pa je ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev.
- Za večino sta najbolj pomembni storitvi pismoško pošte prevzem poštnih pošiljk ter oddaja pisem/voščilnic/dopisnic, najmanj pomembna storitev pa so vplačila in izplačila iz osebnih računov.
- Mnenja glede pomembnosti eno-urnega postanka dostavjalca oz. pismoško pošte petkrat tedensko so deljena, pri čemer se polovici se zdi nepomembna (50,0 %), dobri tretjini pomembna (37,4 %), dobra desetina pa je do te možnosti neopredeljena (12,6 %).

Pomembnost elementov pismoško pošte – ključne ugotovitve (II/II)

- Glavni razlog za pomembnost eno-urnega postanka dostavljalca oz. pismoške pošte je lažja organizacija, v primeru, da vedo uro prihoda (63,1 %).
- Glavni razlog za nepomembnost eno-urnega postanka dostavljalca oz. pismoške pošte je, da tovrstnih uslug ne potrebujejo (43,1 %) oz. pride dostavljalec na dom in jim to zadošča (40 %).
- Dejansko bi eno-uri postanek pismoške pošte v povprečju potrebovala petina (20,7 %), velika večina bi v primeru, da bi se ta storitev izvajala le trikrat tedensko, izbrala ponedeljek, sredo in petek (vsak teden enako), skoraj devet desetih (87,3 %) vprašanih, pa ne bi nobenega delovnega dneva zamenjali za soboto.
- V nadaljevanju so vsi rezultati prikazani po posameznih kontaktnih točkah.

Pomembnost ohranitve naziva in poštne številke ukinjene pošte

(Odgovarjajo vsi anketiranci.)



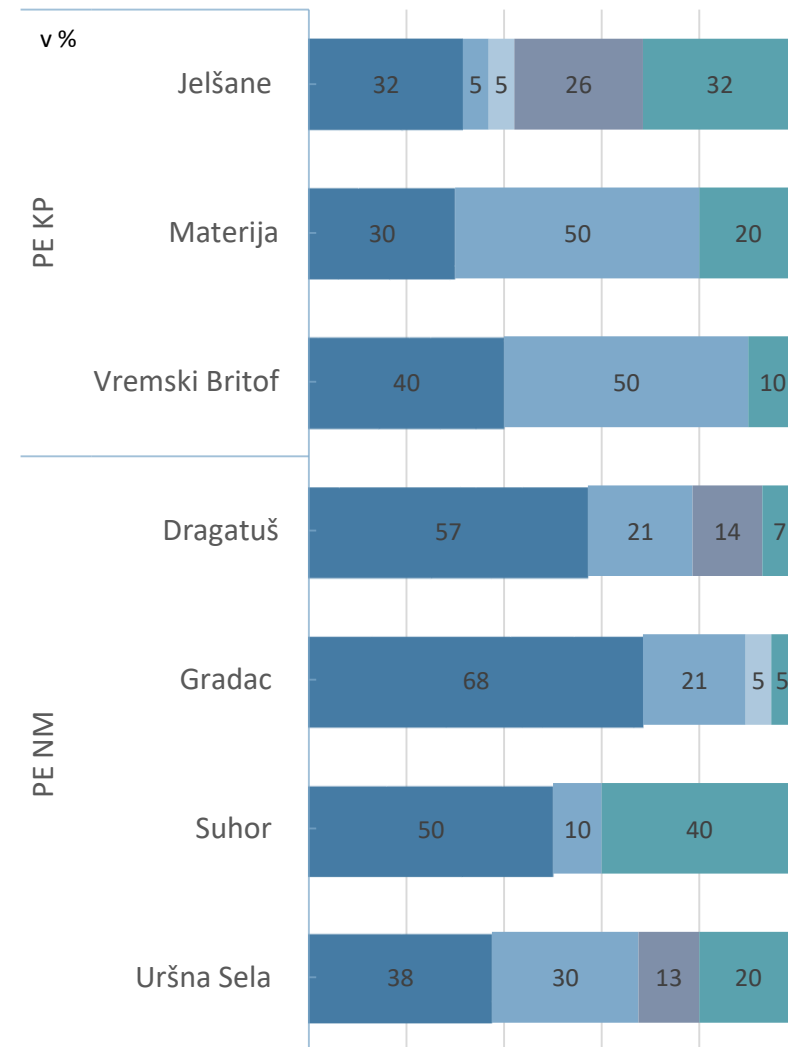
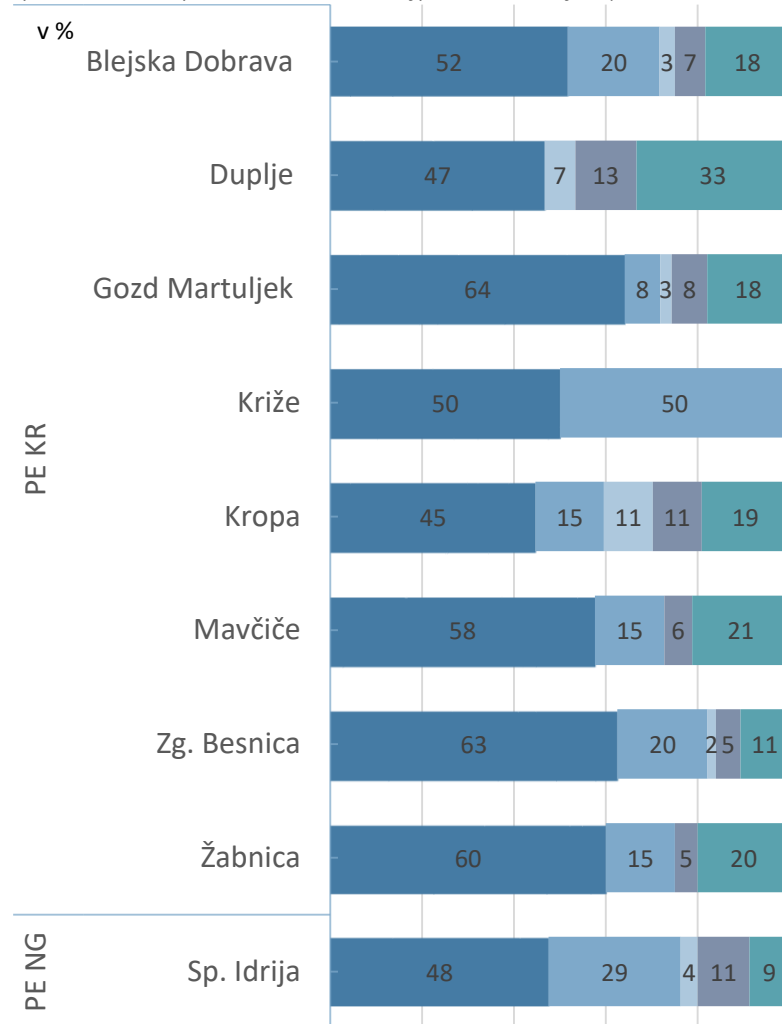
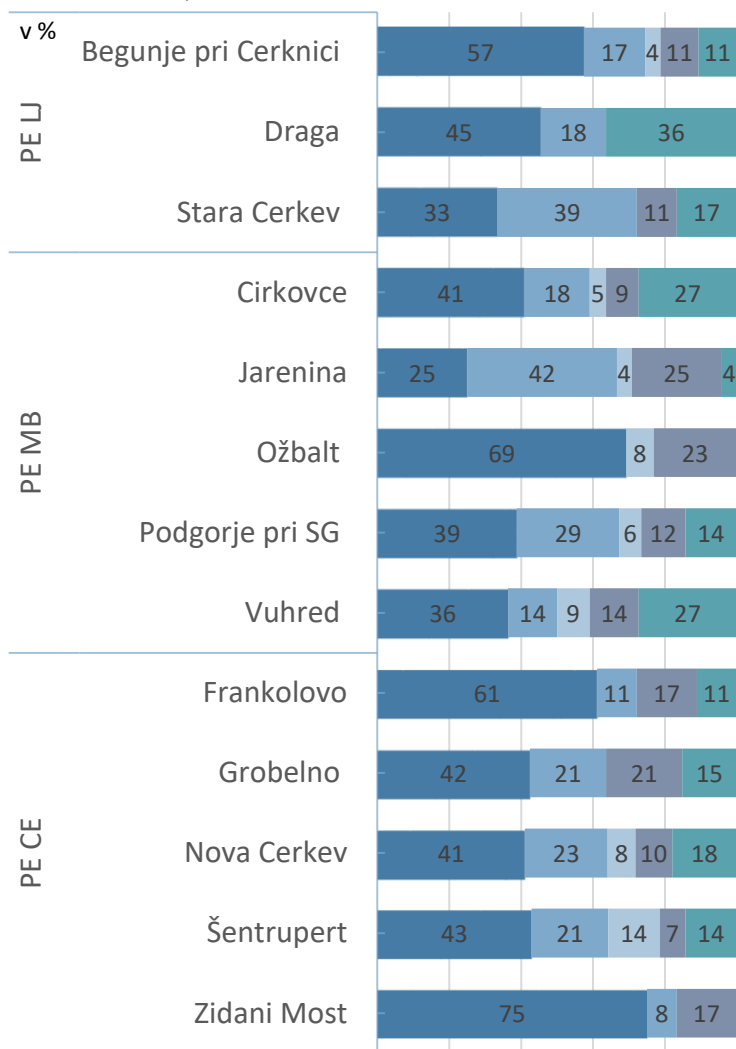
■ sploh ni pomembno ■ ni pomembno ■ niti niti ■ je pomembno ■ zelo je pomembno

■ sploh ni pomembno ■ ni pomembno ■ niti niti ■ je pomembno ■ zelo je pomembno

■ sploh ni pomembno ■ ni pomembno ■ niti niti ■ je pomembno ■ zelo je pomembno

Pomembnost elementov delovanja pismoško pošte – Prvi izbor najpomembnejših elementov

(Anketiranci so izmed vseh navedenih elementov pismoško pošte izbrali tri najpomembnejše.)



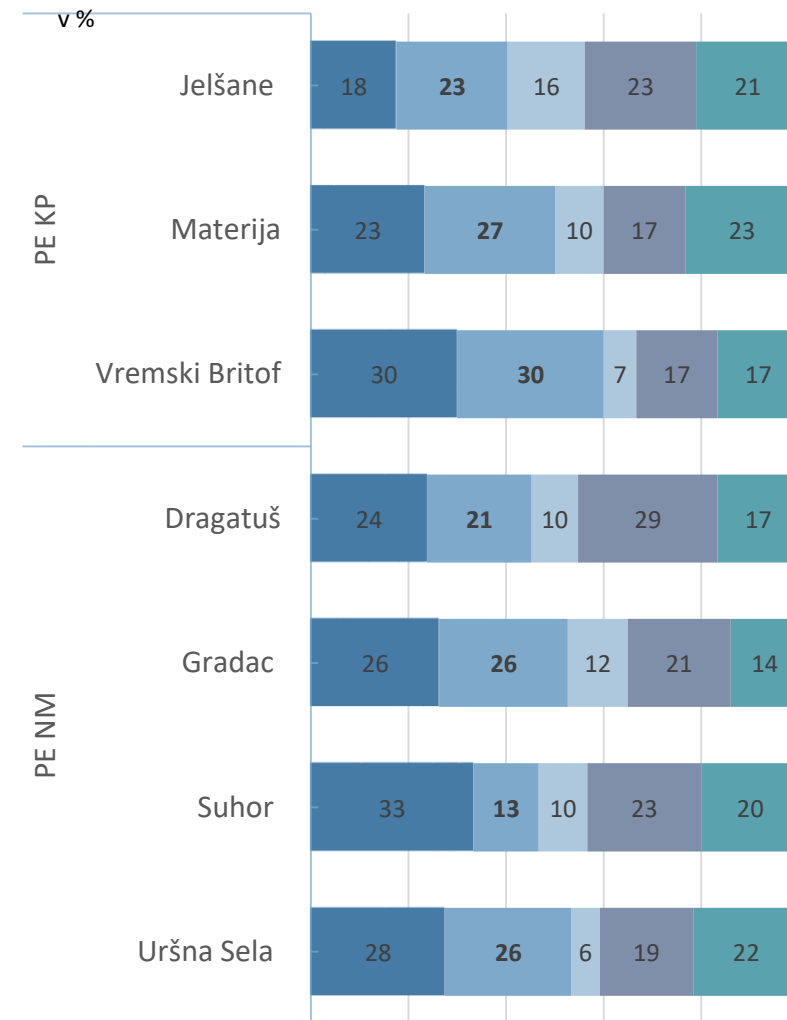
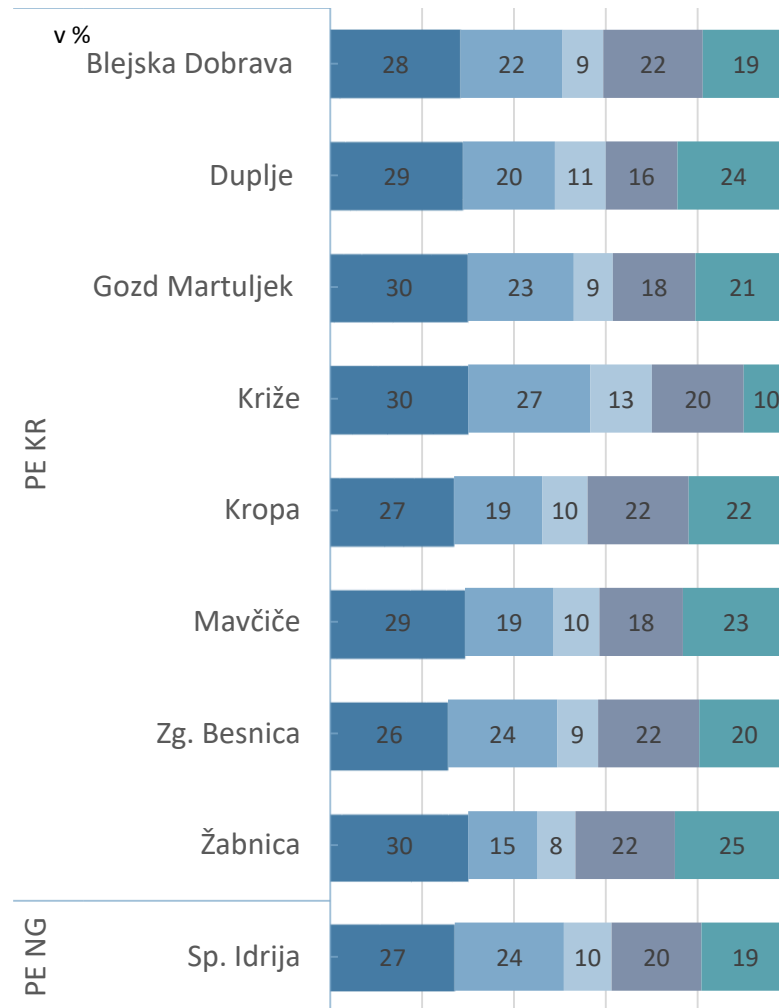
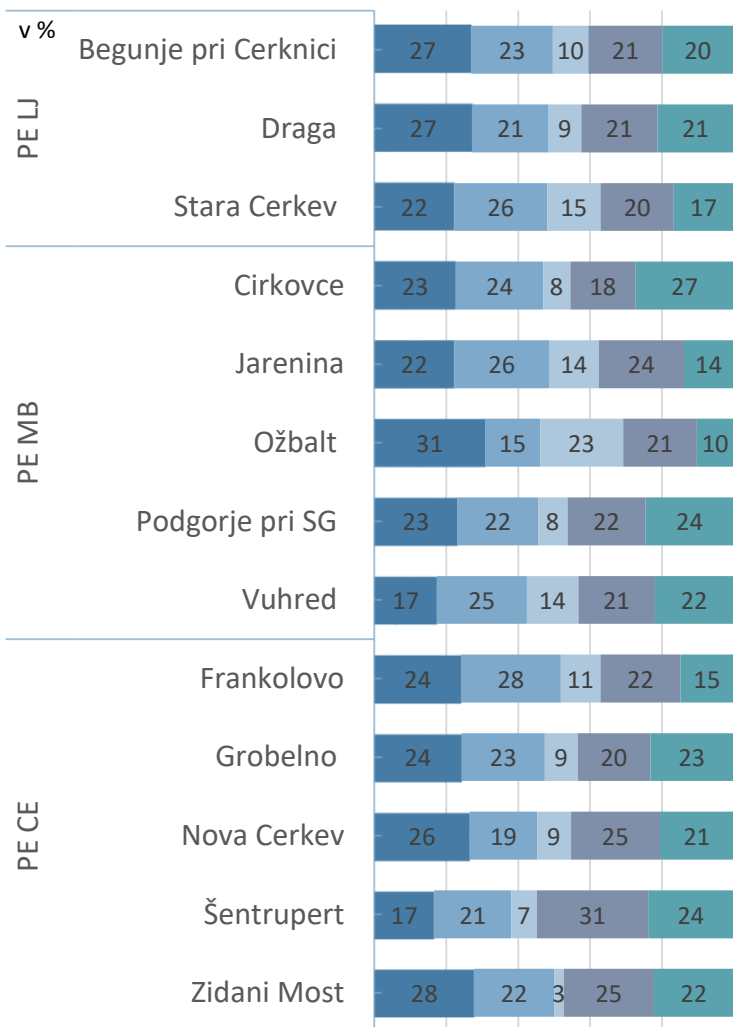
■ Možnost naročila brezplačne ponovne dostave
 ■ Obhodni red pismoško pošte
 ■ Ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev
 ■ Usposobljenost dostavjalca
 ■ Hitrost opravljanja storitev

■ Možnost naročila brezplačne ponovne dostave
 ■ Obhodni red pismoško pošte
 ■ Ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev
 ■ Usposobljenost dostavjalca
 ■ Hitrost opravljanja storitev

■ Možnost naročila brezplačne ponovne dostave
 ■ Obhodni red pismoško pošte
 ■ Ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev
 ■ Usposobljenost dostavjalca
 ■ Hitrost opravljanja storitev

Pomembnost elementov delovanja pismoškošte – Skupni izbor (3) najpomembnejših elementov

(Anketiranci so izmed vseh navedenih elementov pismoškošte izbrali tri najpomembnejše.)



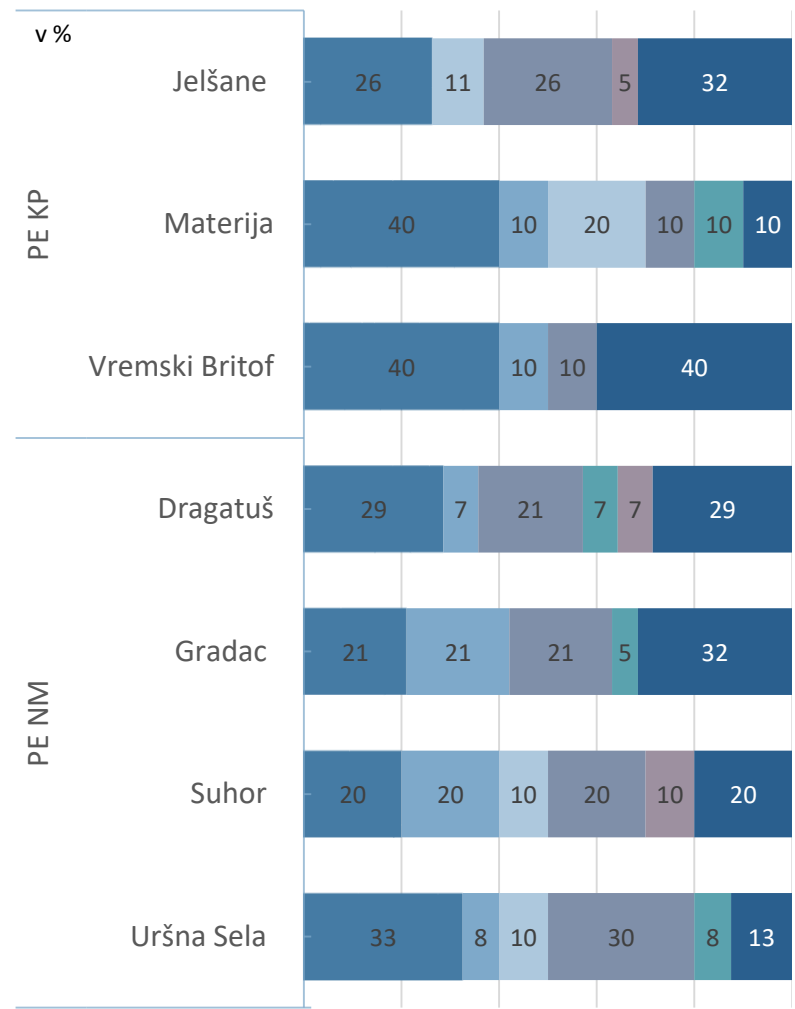
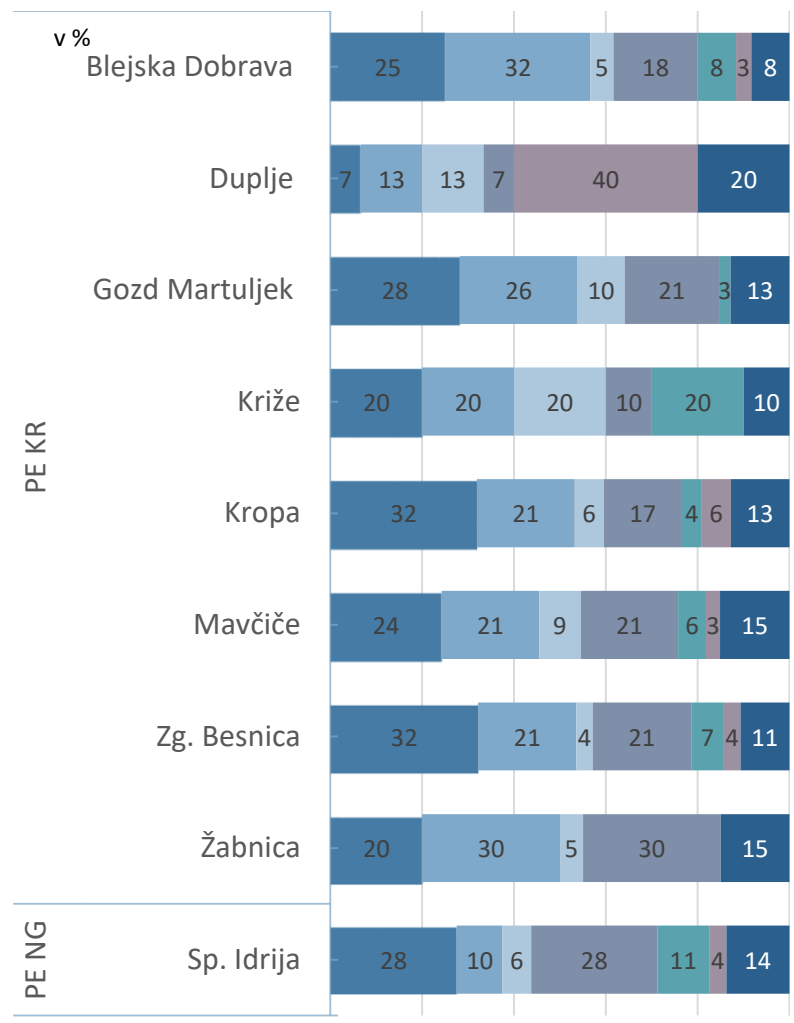
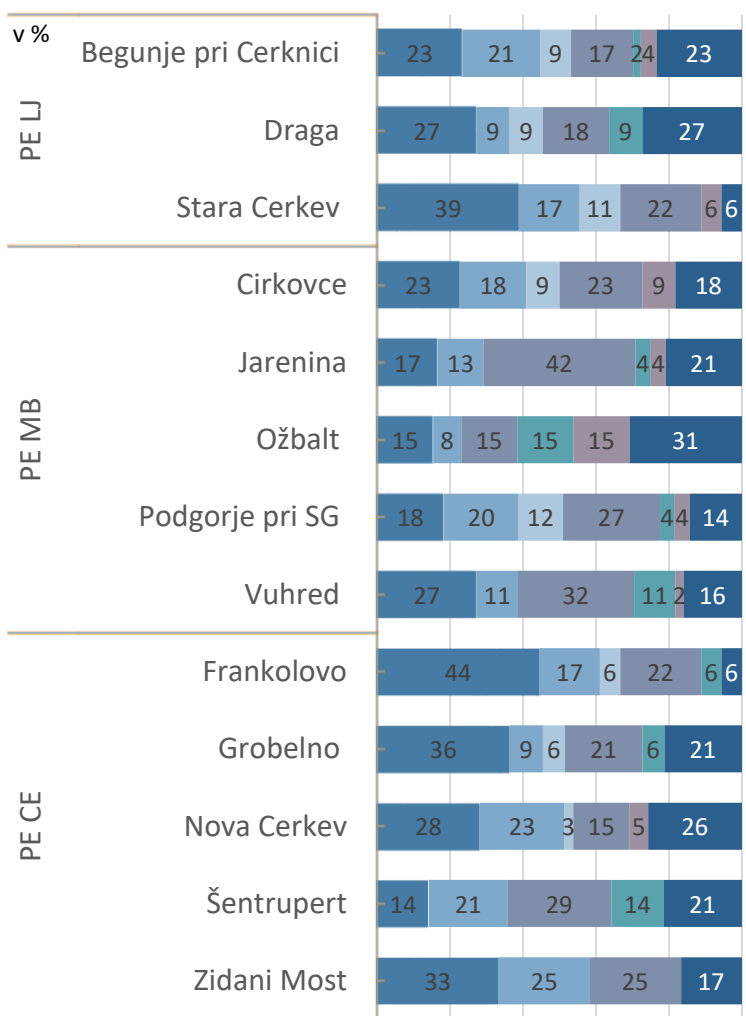
■ Možnost naročila brezplačne ponovne dostave
 ■ Obhodni red pismoškošte
 ■ Ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev
 ■ Usposobljenost dostavjalca
 ■ Hitrost opravljanja storitev

■ Možnost naročila brezplačne ponovne dostave
 ■ Obhodni red pismoškošte
 ■ Ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev
 ■ Usposobljenost dostavjalca
 ■ Hitrost opravljanja storitev

■ Možnost naročila brezplačne ponovne dostave
 ■ Obhodni red pismoškošte
 ■ Ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev
 ■ Usposobljenost dostavjalca
 ■ Hitrost opravljanja storitev

Pomembnost storitev pismonoške pošte – Prvi izbor najpomembnejših storitev

(Anketiranci so izmed vseh navedenih storitev pismonoške pošte izbrali tri najpomembnejše.)



- Oddaja pisem\voščilnic\dopisnic
- Oddaja paketov
- Nakup znamk\kuvert\dopisnic
- Plaćilni promet (npr. položnice)
- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk
- Prezem poštne pošiljke
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov

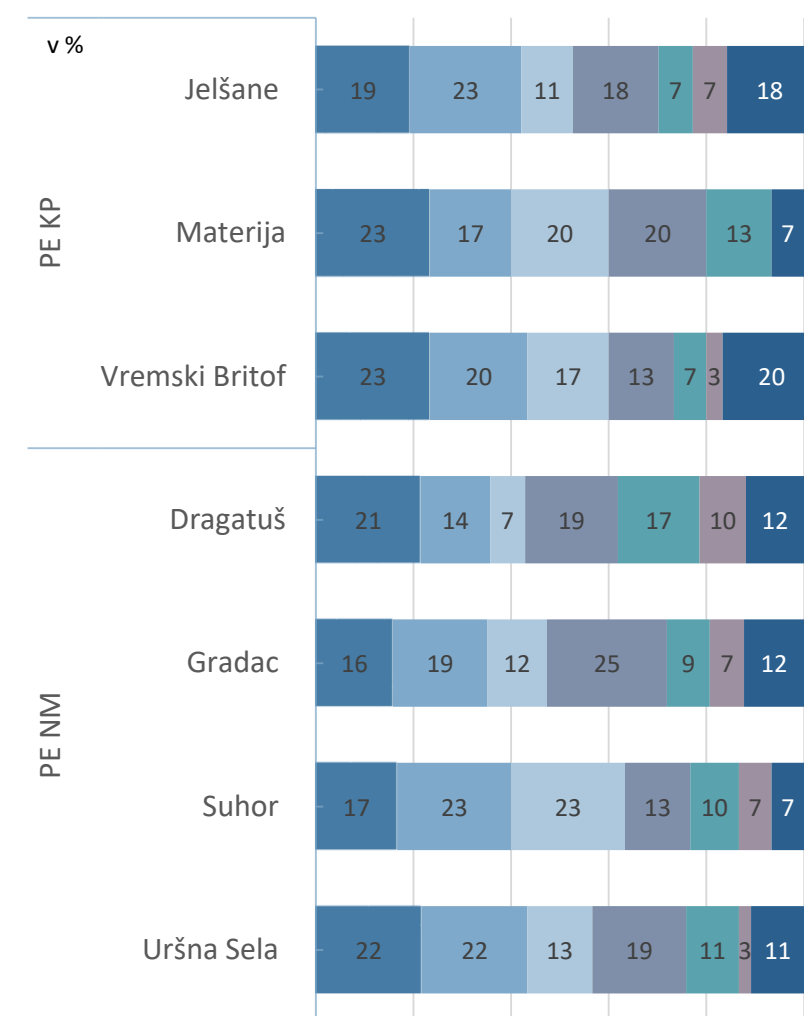
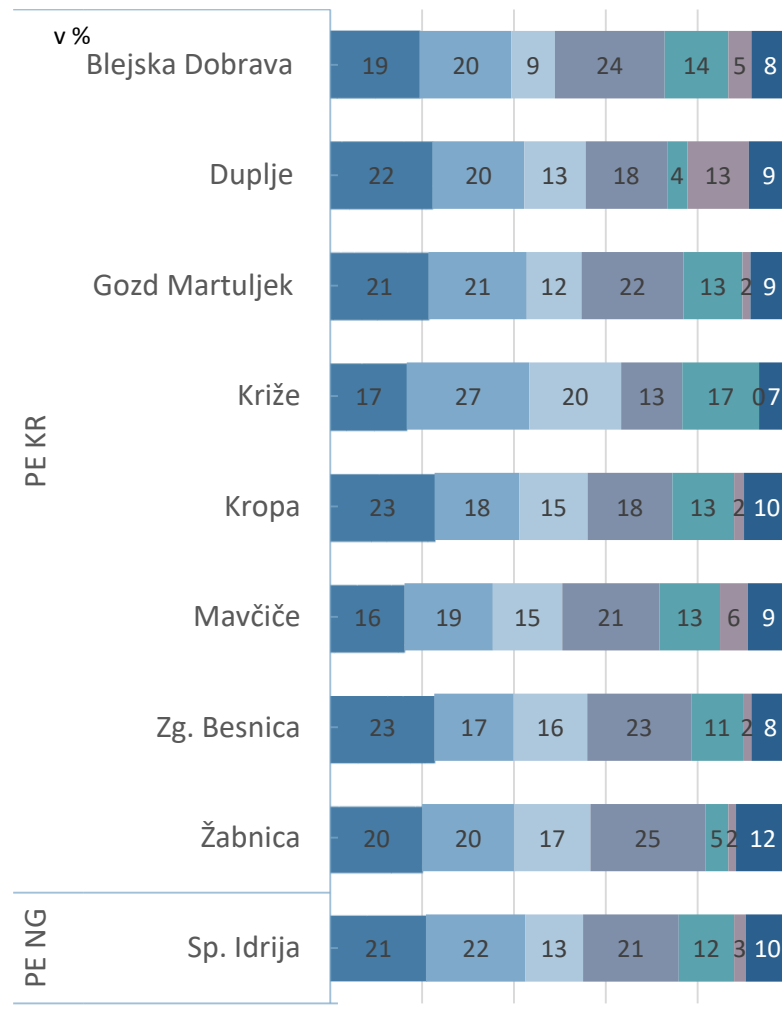
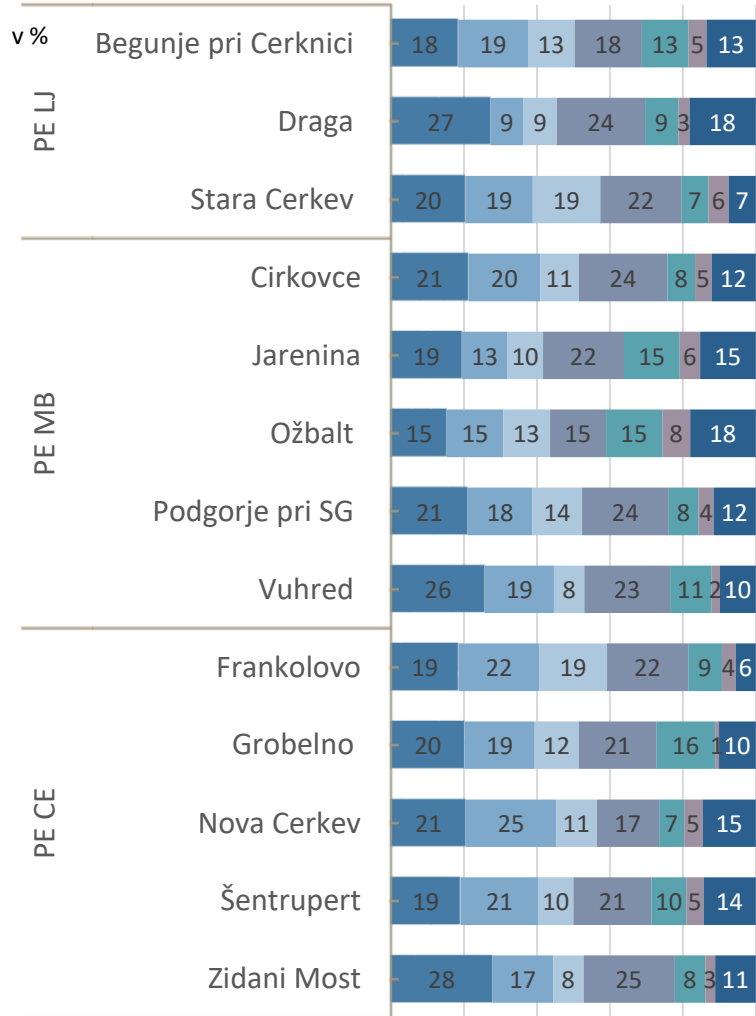
- Oddaja pisem\voščilnic\dopisnic
- Oddaja paketov
- Nakup znamk\kuvert\dopisnic
- Plaćilni promet (npr. položnice)
- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk
- Prezem poštne pošiljke
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov

- Oddaja pisem\voščilnic\dopisnic
- Oddaja paketov
- Nakup znamk\kuvert\dopisnic
- Plaćilni promet (npr. položnice)
- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk
- Prezem poštne pošiljke
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov

- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk
- Prezem poštne pošiljke
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov

Pomembnost storitev pismonoške pošte – Skupni izbor (3) najpomembnejših storitev

(Anketiranci so izmed vseh navedenih storitev pismonoške pošte izbrali tri najpomembnejše.)



- Oddaja pisem\voščilnic\dopisnic
- Oddaja paketov
- Nakup znamk\kuvert\dopisnic
- Plačilni promet (npr. položnice)

- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk
- Prevzem poštinih pošiljk
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov

- Oddaja pisem\voščilnic\dopisnic
- Oddaja paketov
- Nakup znamk\kuvert\dopisnic
- Plačilni promet (npr. položnice)

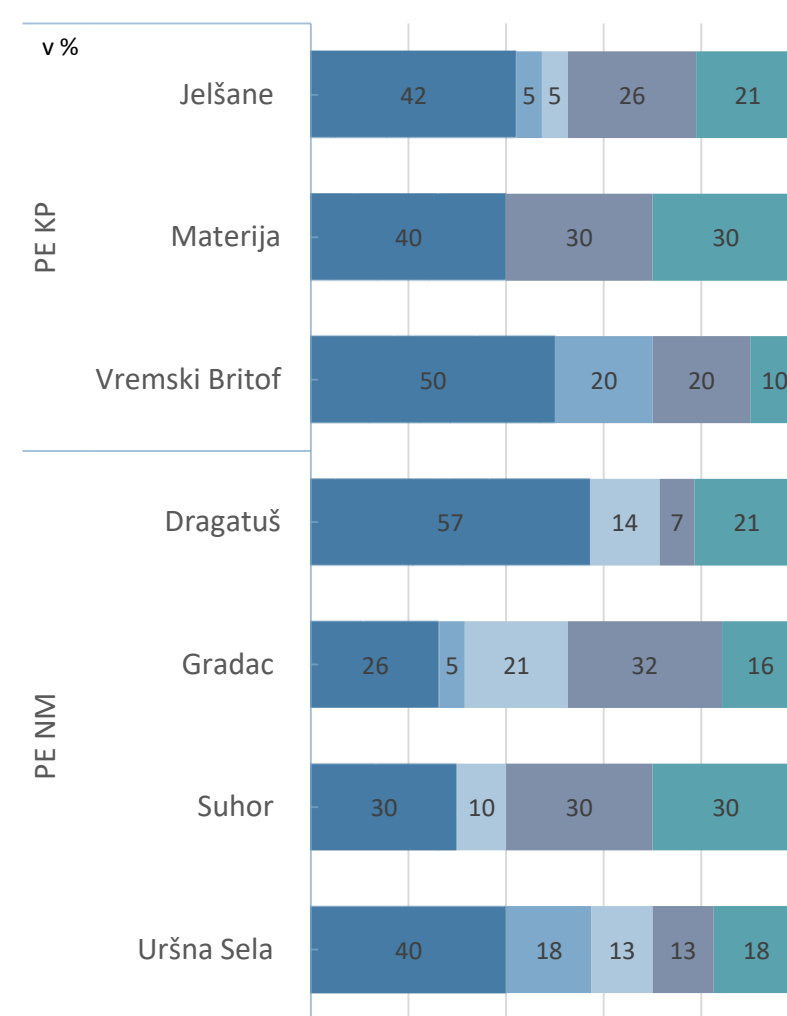
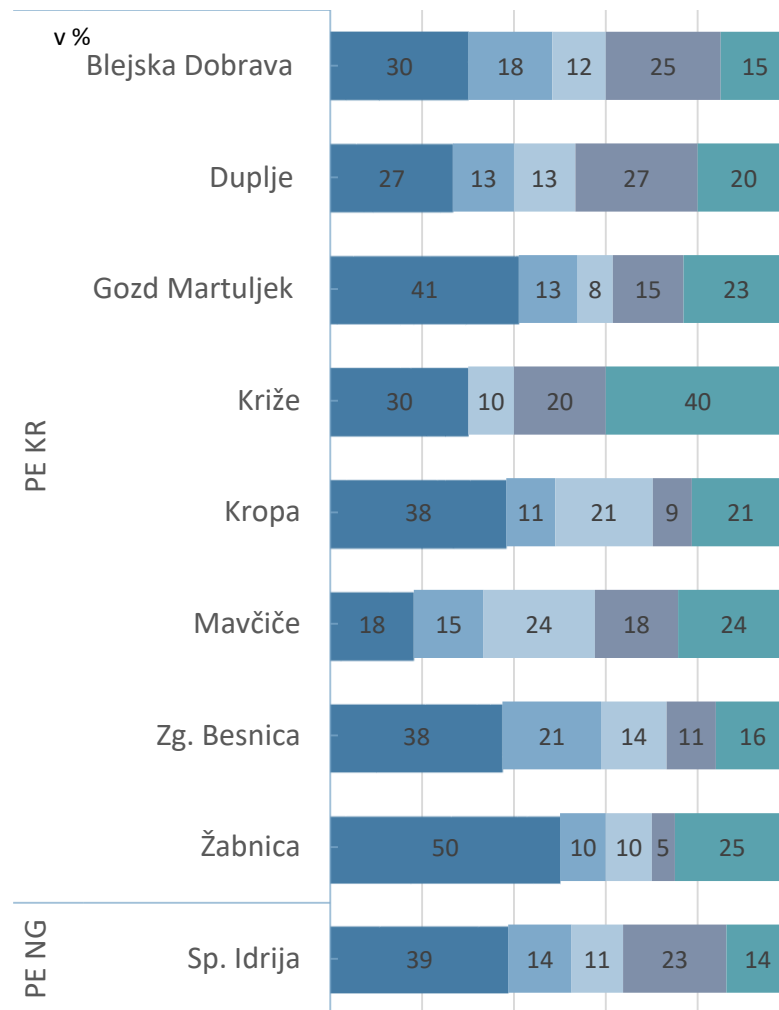
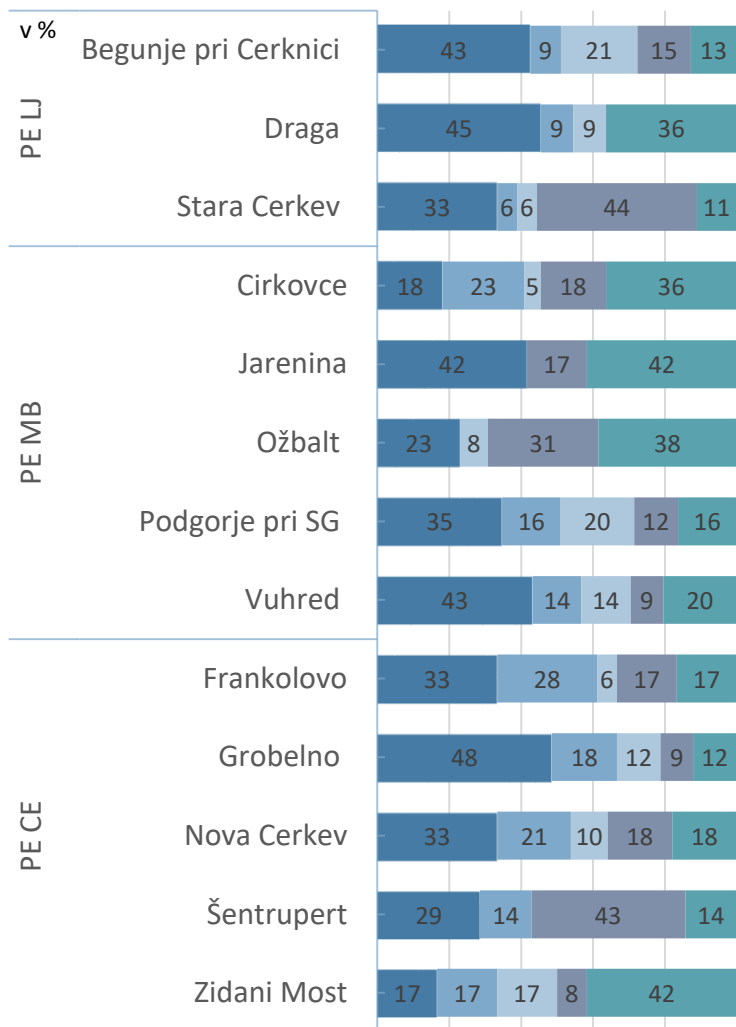
- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk
- Prevzem poštinih pošiljk
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov

- Oddaja pisem\voščilnic\dopisnic
- Oddaja paketov
- Nakup znamk\kuvert\dopisnic
- Plačilni promet (npr. položnice)

- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk
- Prevzem poštinih pošiljk
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov

Pomembnost morebitnega 1-urnega postanka dostavljalca oz. pismoško pošte

(Odgovarjajo vsi anketiranci.)



■ sploh ni pomembno ■ ni pomembno ■ niti niti
■ je pomembno ■ zelo je pomembno

■ sploh ni pomembno ■ ni pomembno ■ niti niti
■ je pomembno ■ zelo je pomembno

■ sploh ni pomembno ■ ni pomembno ■ niti niti
■ je pomembno ■ zelo je pomembno

Razlogi za pomembnost 1-urnega postanka dostavljalca oz. pismoške pošte

(Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so pomembnost 1-urnega postanka ocenili z oceno 4 ali 5. n=309)

Navedba	%
Lažje se organiziraš, če veš uro	63,1
Ker bi bilo bližje	39,5
Ker bi bilo bolj priročno	37,9
Drugi razlogi *	6,1

Glavni razlog za pomembnost 1-urnega postanka dostavljalca je lažja organizacija, v primeru da vedo uro prihoda.

* Pod drugo so anketiranci navedli:

- bilo bi v redu za vse starostne skupine
- dobili bi usluge, ki jih rabimo
- je pomembno, ampak ena ura je premalo
- je veliko starejših, ki bi to koristili
- ker bi bilo lažje za starejše
- lepo je imeti pošto v svojem kraju
- prevzem priporočene pošiljke
- sem starejša in mi bi to zelo ustrezalo
- starejši nimajo prevoza, navajeni smo bili na pošto
- vedno starejše prebivalstvo
- veliko je občanov brez lastnega prevoza
- veliko ljudi nima lastnega prevoza in tudi avtobusnih povezav ni
- vse bi se uredilo na enem mestu
- za starejše bi zelo prav prišlo
- za vse tiste, ki nimajo avta
- zaradi starejših ljudi
- zaradi starejših ljudi, ki nimajo svojega prevoza

Razlogi za nepomembnost 1-urnega postanka dostavjalca oz. pismoško pošte

(Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so pomembnost 1-urnega postanka ocenili z oceno 1 ali 2. n=413)

Navedba	%
Ne potrebujem storitev pismoško pošte	43,1
Pride na dom, to je dovolj	40,0
Razdalja zame ne predstavlja problema	10,4
Drugi razlogi *	12,8

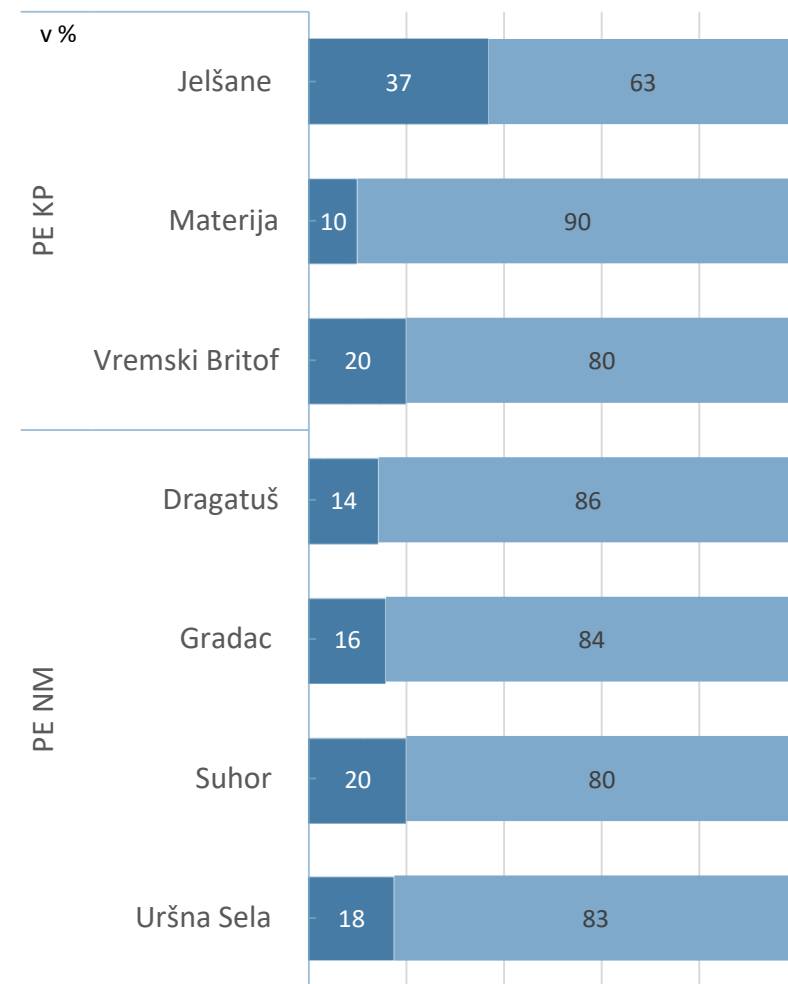
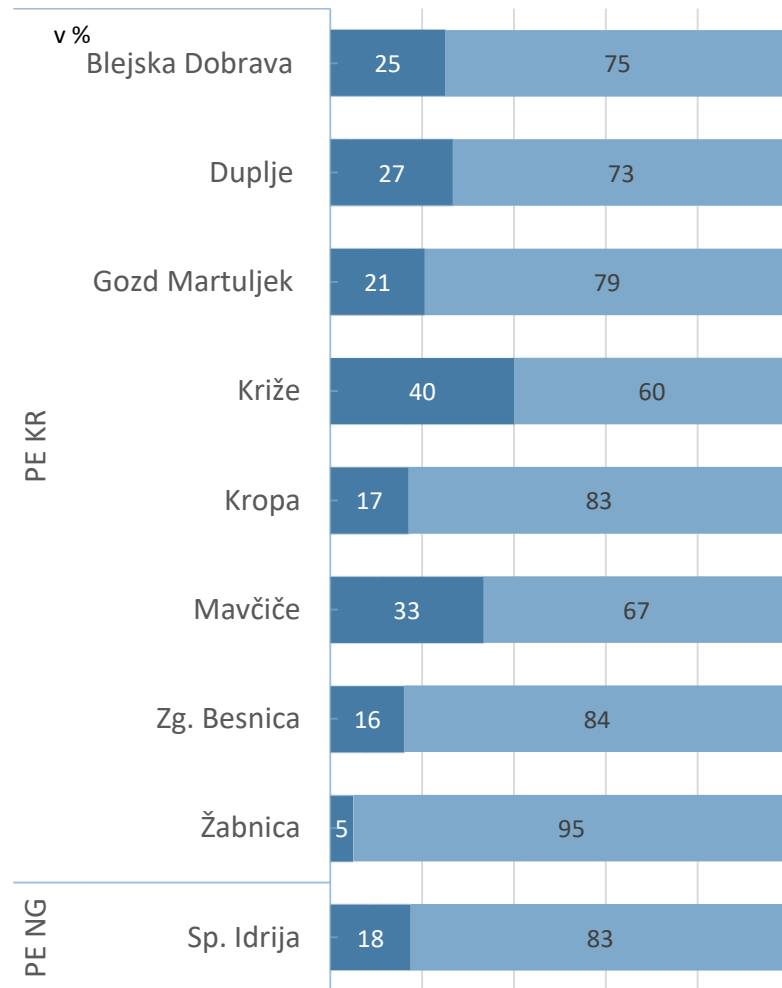
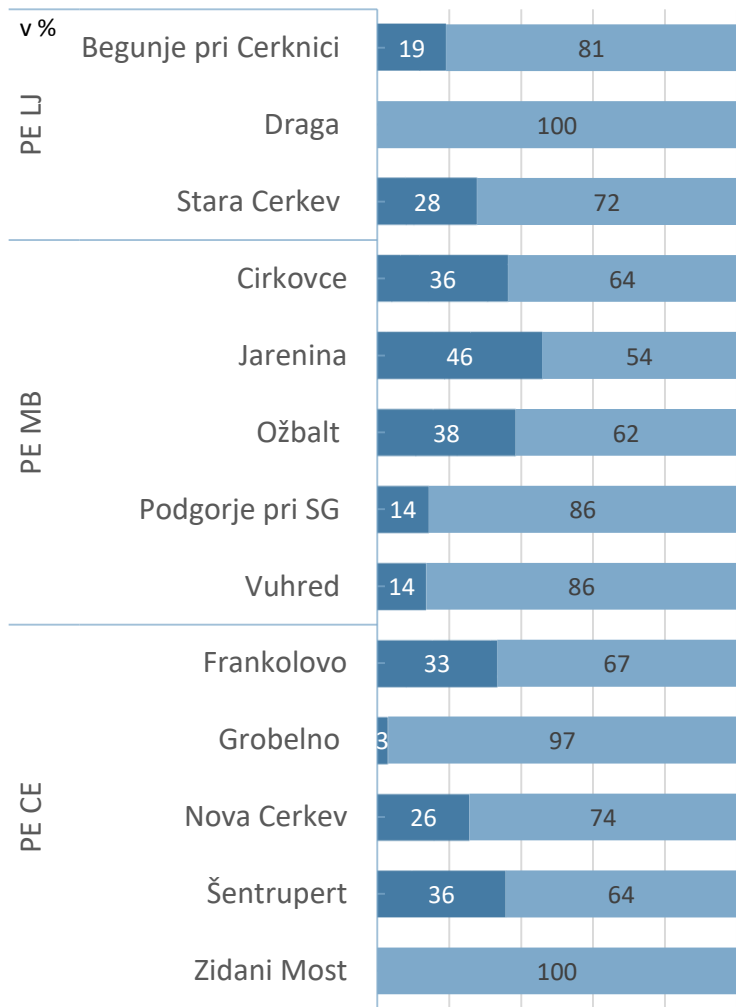
Večini anketirancev je 1-urni postanek dostavjalca nepomemben, ker tovrstnih uslug ne potrebujejo oz. pride dostavljalec na dom in jim to zadošča.

* Pod drugo so anketiranci navedli:

- dopoldan sem odsoten (7x)
- ena ura je premalo (4x)
- ne rabim storitev pismoško pošte (4x)
- poštarja počakam doma (2x)
- čas je vprašljiv
- grem na pošto uredit sama
- ker nikoli ne vem, ali bom imel takrat čas, da bi ga obiskal
- naš kraj je majhen, ni potrebe po 1h
- ne pride poštev
- ni časa
- ni izvedljivo
- ni mi všeč
- ni možno, ker bi čakali na vrsto 3 ure
- ni primerno
- nisem vedno doma
- opravim spotoma na pošti
- pogrešam pošto, ki smo jo imeli vsa leta do sedaj
- poseljenost našega kraja je zelo razpršena
- pošta mora biti v vasi, to ni noben način
- poštar bi bil vezan na čas, tako to ne gre
- potrebujemo pošto
- premalo poštarjev in premalo ljudi na našem koncu
- preveč bi se načakal
- prilagajanje
- s pismoško se vse sproti dogovorim
- spotoma vse oddam ali sprejemem na pošti
- ta usluga se mi ne zdi izvedljiva
- težko se prilagodim času, ki je že vnaprej določen in po možnosti v dopoldanskem času
- to bi koristilo starejšim, jaz sem v službi
- to je za upokoјence
- to ne bi bilo v popoldanskem času
- to se verjetno ne bi obneslo v našem kraju
- ura je problem
- urnik
- usklajenost časa
- usluge pošte zelo redko uporabljam
- vse opravim na druge načine
- zaradi časovne stiske
- zaradi odsotnosti
- zaselek je precej razpršen in bi bilo zelo daleč

Potreba 1-urnega postanka pismoško pošte na dogovorjenem mestu petkrat tedensko

(Odgovarjajo vsi anketiranci.)



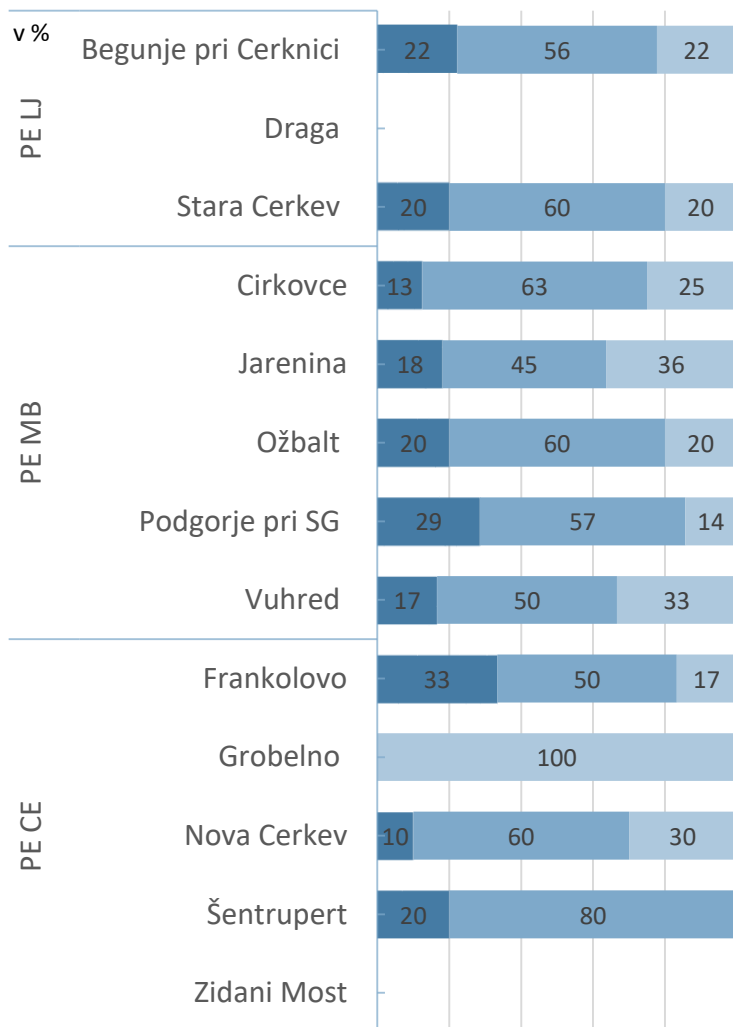
■ Potrebujem ■ Ne potrebujem

■ Potrebujem ■ Ne potrebujem

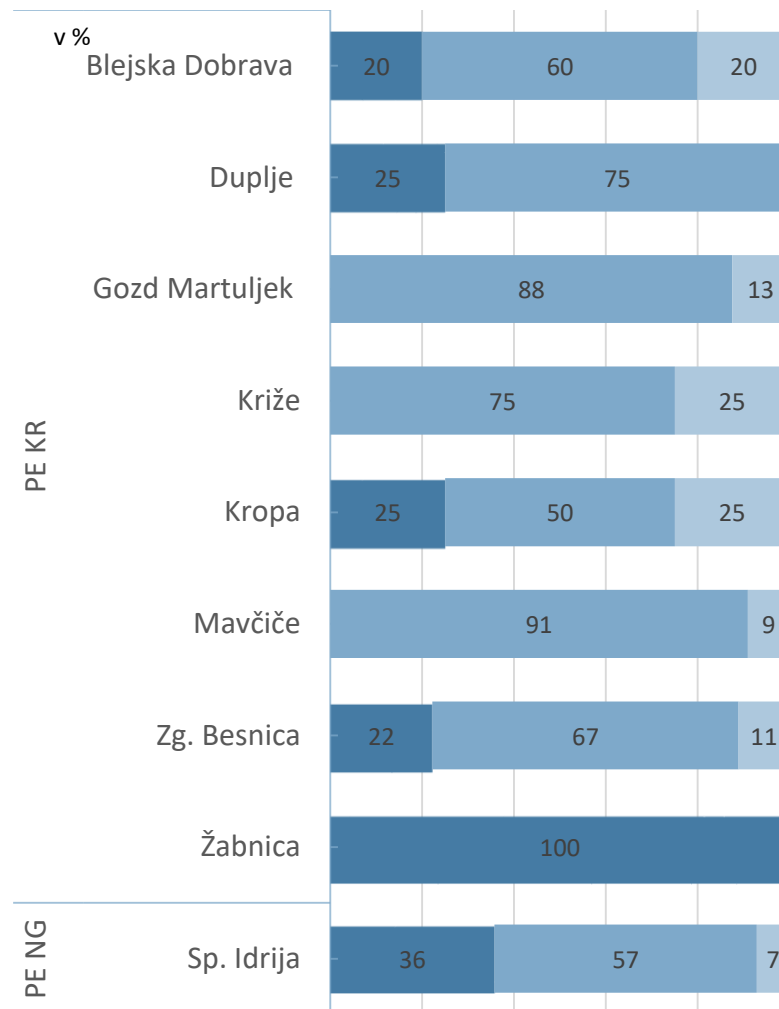
■ Potrebujem ■ Ne potrebujem

Potreba 1-urnega postanka pismonoške pošte na dogovorjenem mestu trikrat tedensko

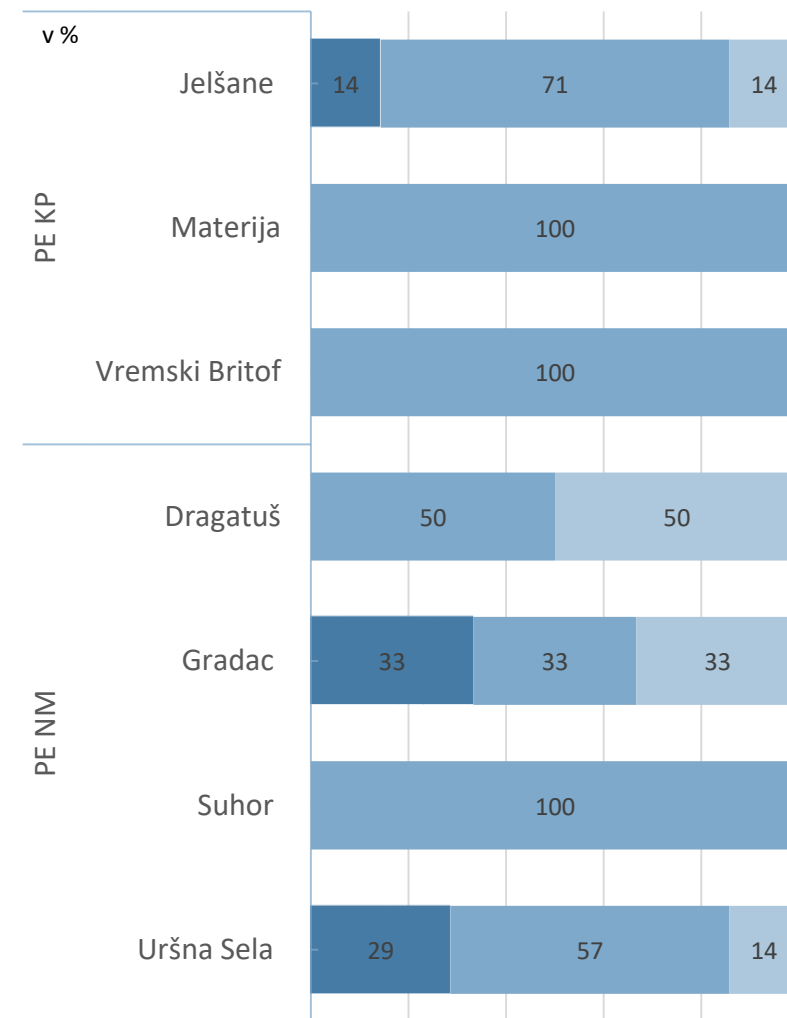
(Odgovarjajo tisti, ki bi potrebovali eno-urni postanek pismonoške pošte na dogovorjenem mestu.)



■ Ponedeljek, sredo, petek, naslednji teden pa torek in četrte
■ Ponedeljek, sredo, petek (vsak teden enako)
■ Drugo



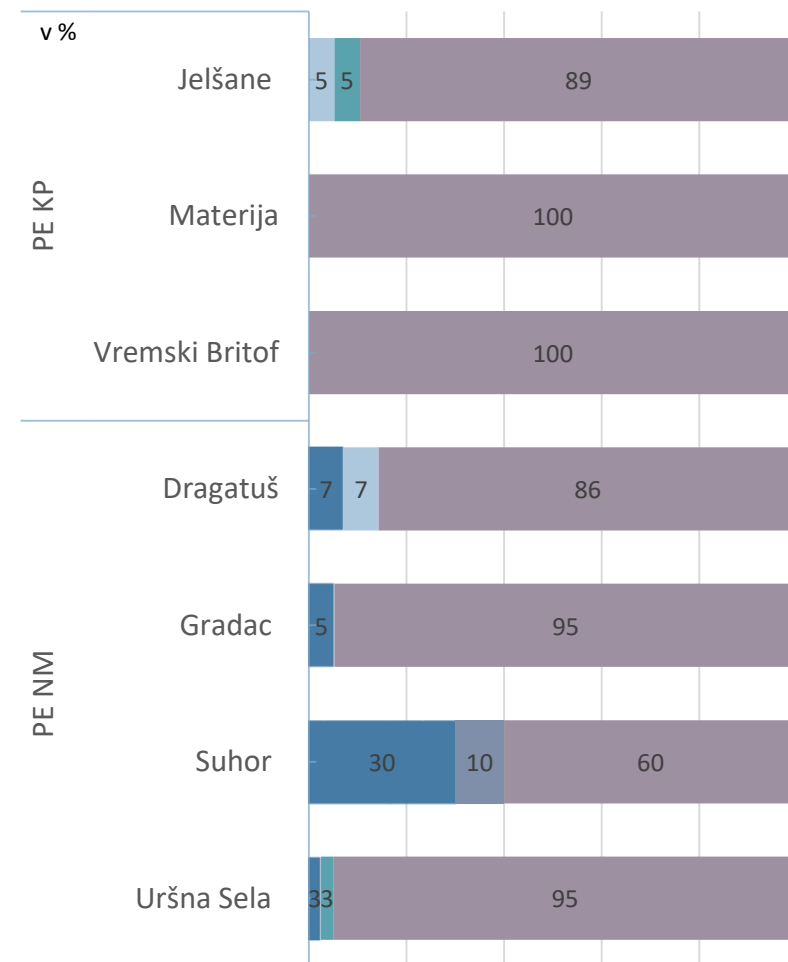
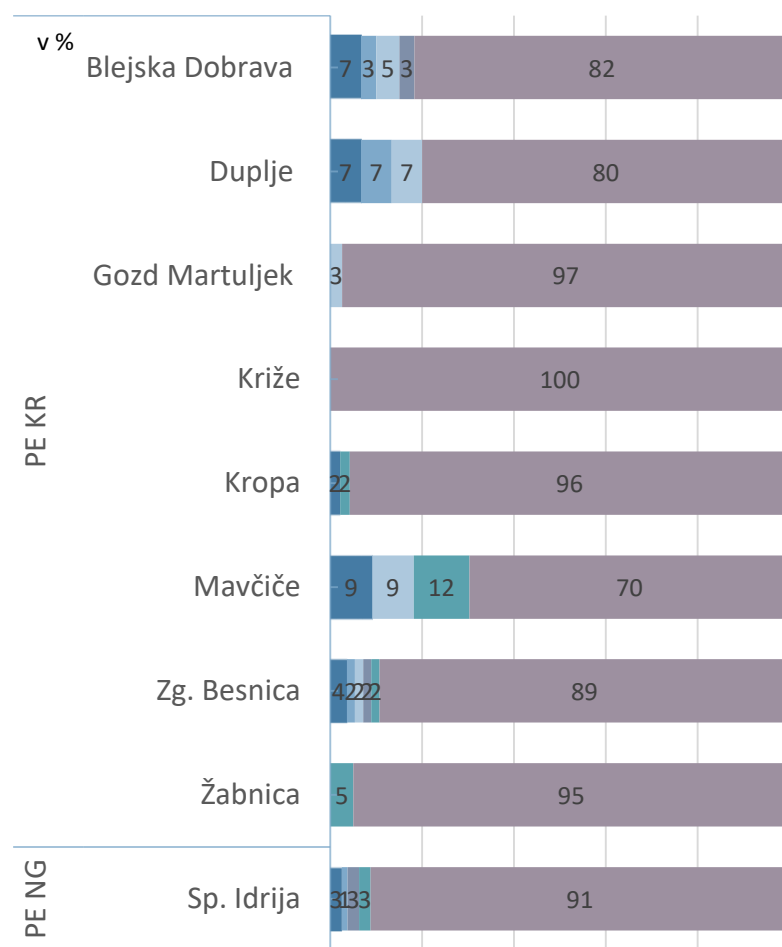
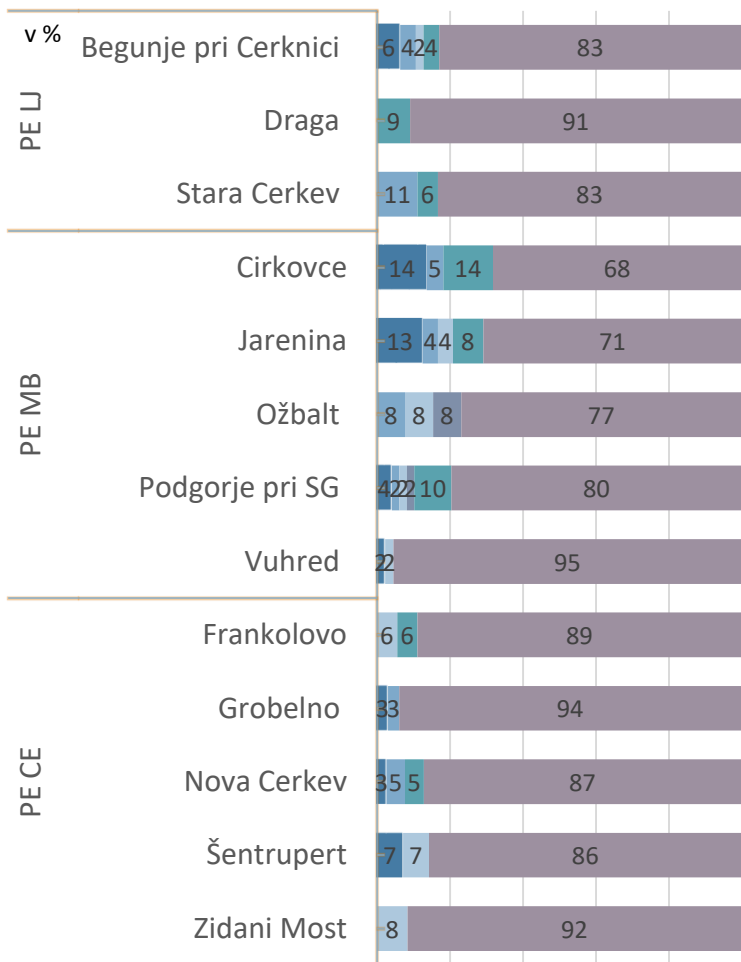
■ Ponedeljek, sredo, petek, naslednji teden pa torek in četrte
■ Ponedeljek, sredo, petek (vsak teden enako)



■ Ponedeljek, sredo, petek, naslednji teden pa torek in četrte
■ Ponedeljek, sredo, petek (vsak teden enako)
■ Drugo

Menjava storitev 1-urnega postanka pismonoške pošte na dogovorjenem mestu – menjava delovnega dneva za soboto

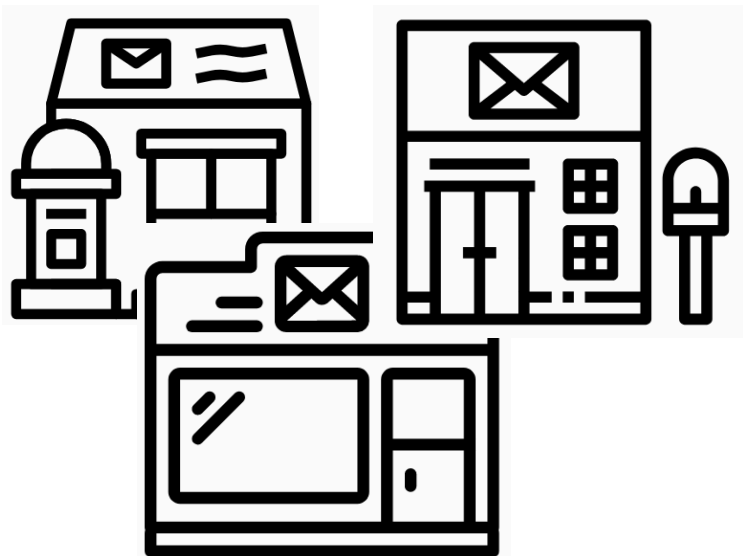
(Odgovarjajo tisti, ki bi potrebovali eno-urni postanek pismonoške pošte na dogovorjenem mestu.)



■ Ponedeljek ■ Torek ■ Sreda ■ Četrtek ■ Petek ■ Nobenedga dneva ne bi zamenjal za soboto

■ Ponedeljek ■ Torek ■ Sreda ■ Četrtek ■ Petek ■ Nobenedga dneva ne bi zamenjal za soboto

■ Ponedeljek ■ Torek ■ Sreda ■ Četrtek ■ Petek ■ Nobenedga dneva ne bi zamenjal za soboto



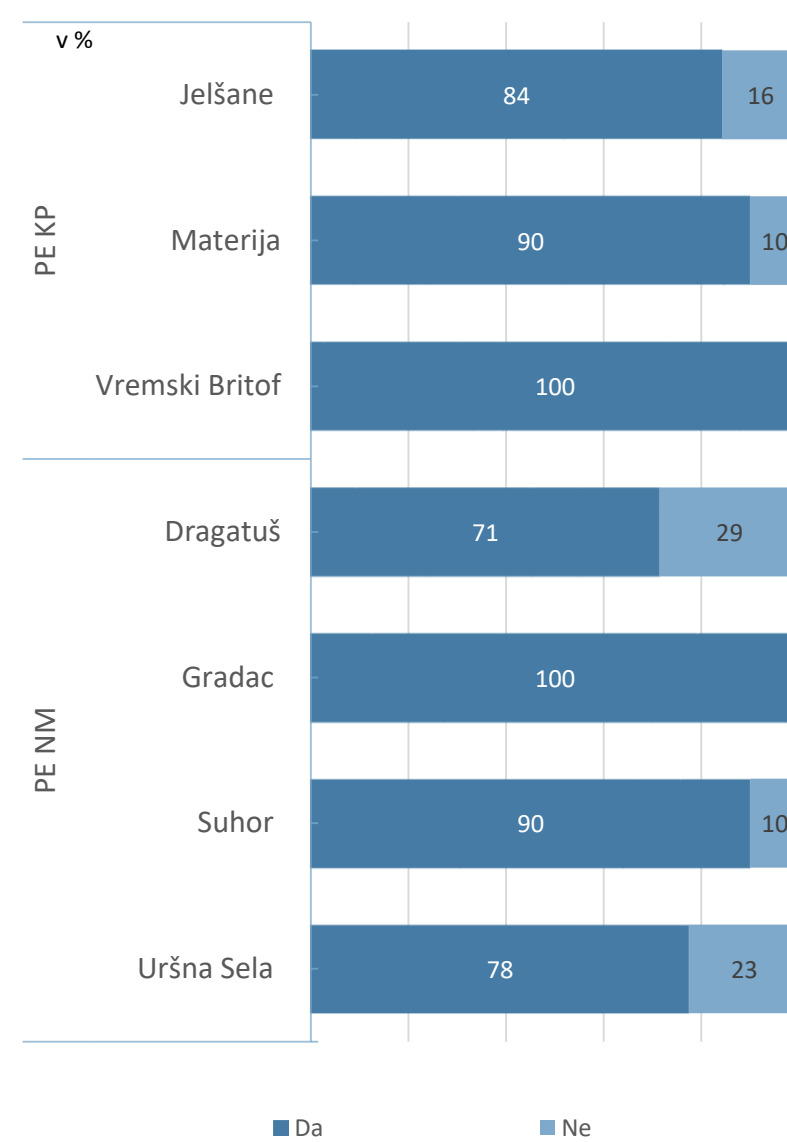
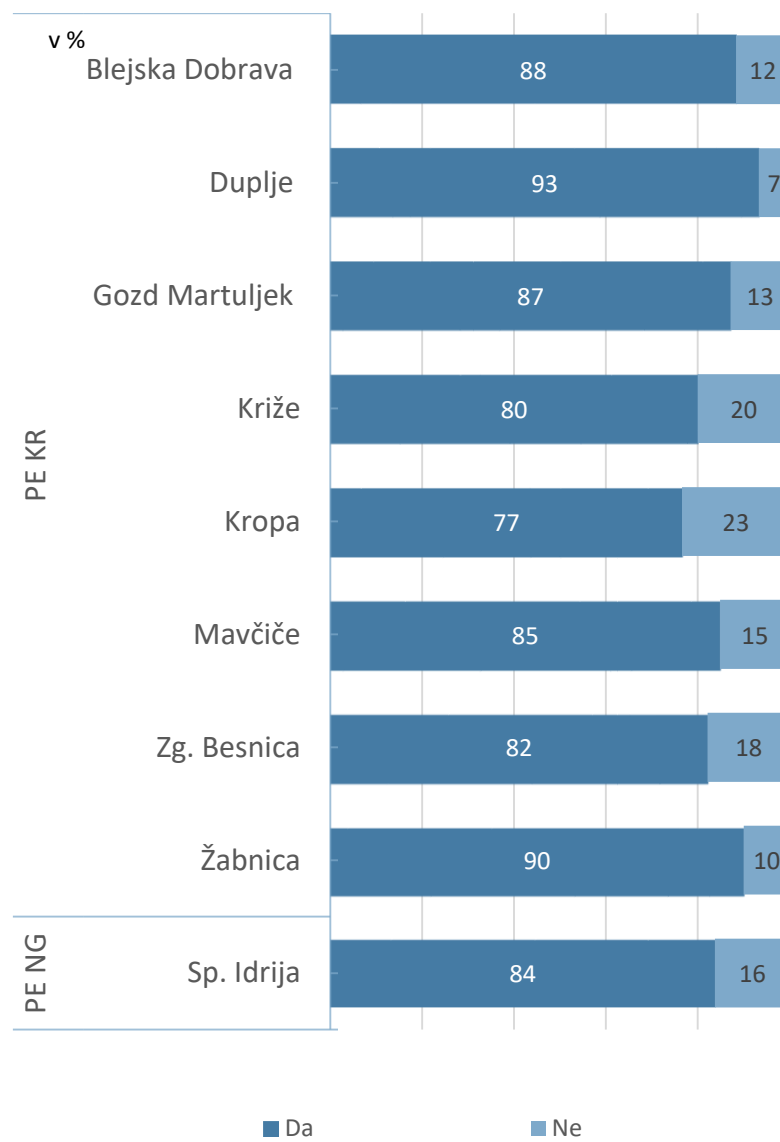
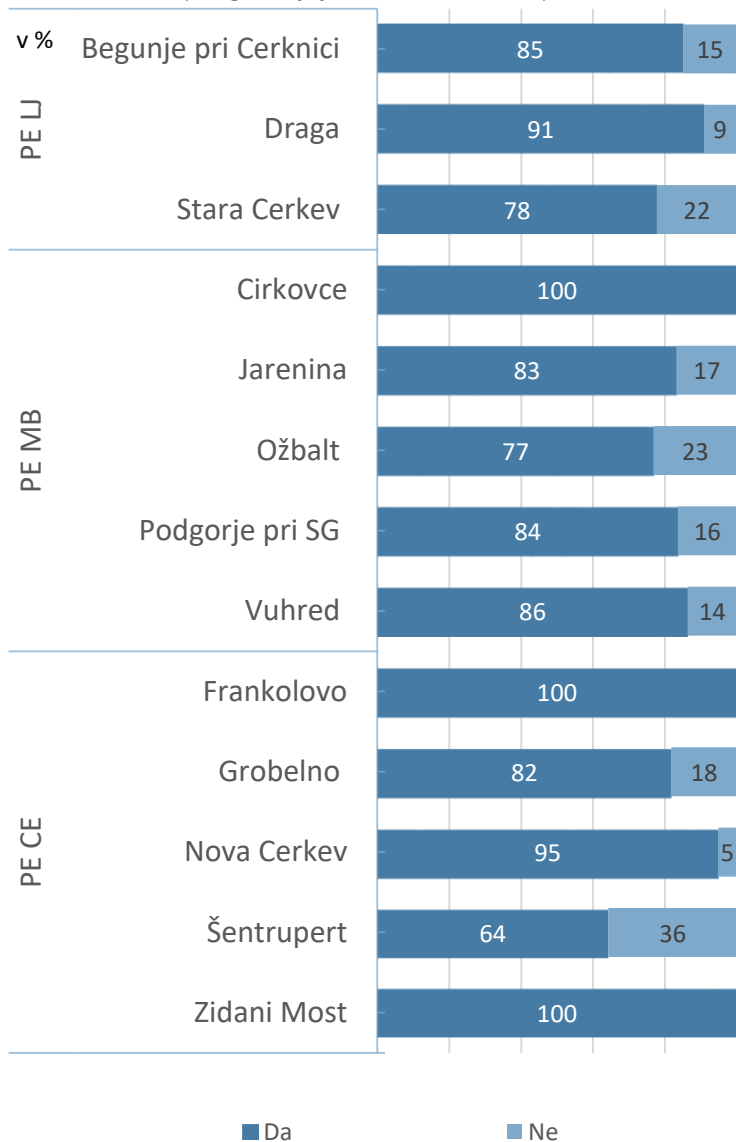
Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije

Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije – ključne ugotovitve

- Večina anketirancev (85,5 %), kljub možnosti uporabe pismonoške pošte, koristi storitve nove pošte, na kateri lahko prevzamejo na njih naslovljene pošiljke, in sicer najbolj pogosto v primeru, če so na poti (59,6 %), drugi najpomembnejši razlog pa je prevzem paketa (23,7 %).
- Tretjina anketirancev (34,1 %) uporablja tudi storitve kakšne druge enote Pošte Slovenije, predvsem v primeru, če so na poti (62,8 %).
- V nadaljevanju so vsi rezultati prikazani po posameznih kontaktnih točkah.

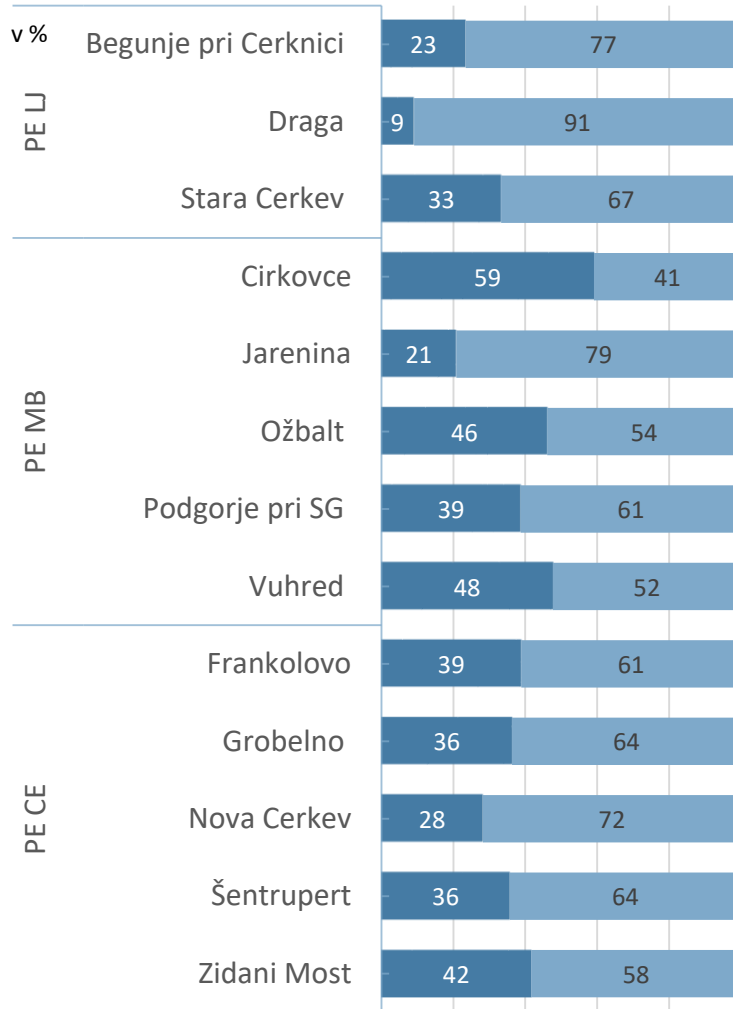
Uporaba storitev nove pošte, kjer anketiranci prevzemajo naslovljene pošiljke

(Odgovarjajo vsi anketiranci.)

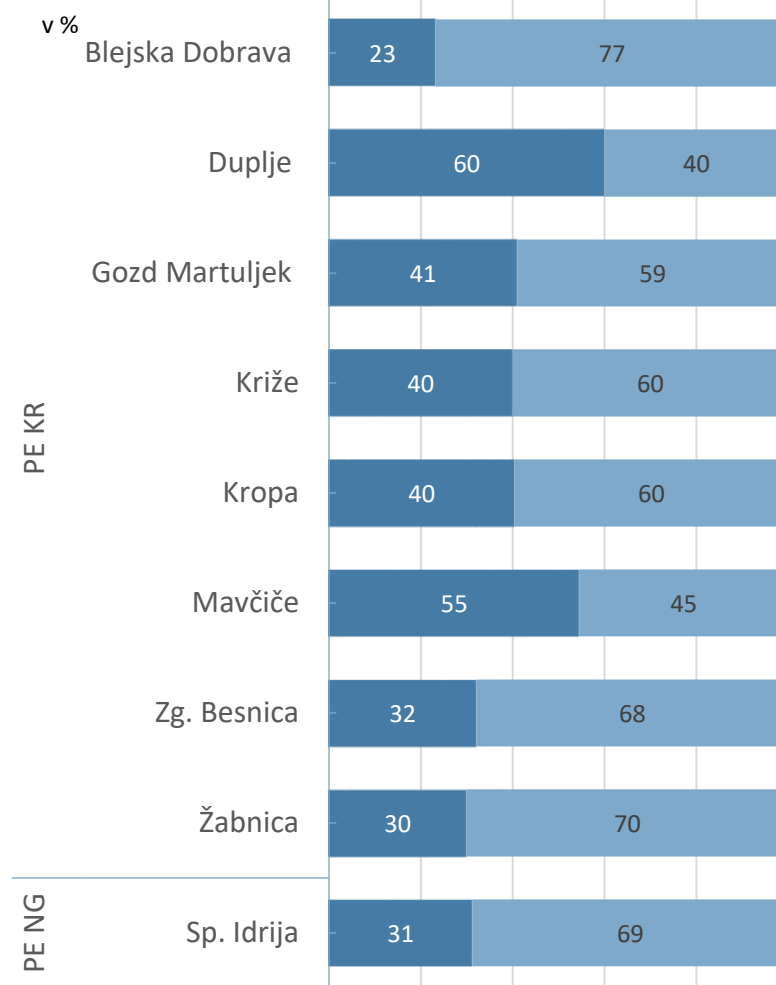


Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije

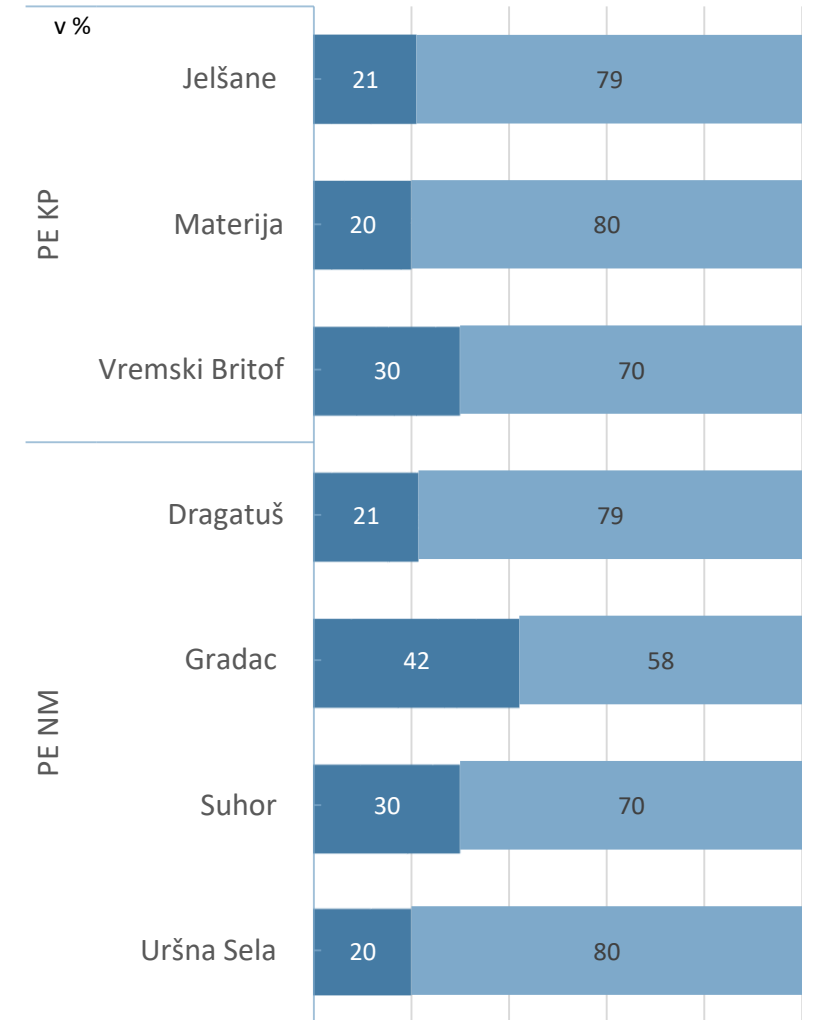
(Odgovarjajo vsi anketiranci.)



■ Da ■ Ne



■ Da ■ Ne



■ Da ■ Ne

Razlogi za koriščenje storitev nove pošte, kjer anketiranci prevzemajo naslovljene pošiljke

(Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki koristijo storitve nove pošte, kjer prevzemajo naslovljene pošiljke; več možnih odgovorov. n=706)

Navedba	%
Če sem na poti	59,6
Prevzem paketa	23,7
Bolj ustrezen delovni čas	14,9
Druge storitve	8,6
Izplačilo oz. dvig gotovine	7,4
Nezaupanje v pismonoško pošto / dostavljalca	0,8
Drugi razlogi *	12,7

Storitve nove pošte anketiranci koristijo v primeru, da so na poti, ob prevzemu paketov oz. zaradi bolj ustreznega delovnega časa.

* Pod drugo so anketiranci navedli:

- kadar imam kakšno priporočeno pošiljko (18x)
- dopoldanska odsotnost (14x)
- nisem seznanjen s pismonoško pošto (9x)
- navada (6x)
- oddaja pošiljk (5x)
- prevzem pošte (5x)
- ne uporabljam pismonoške pošte (5x)
- sem zaenkrat mobilni (4x)
- časopis (2x)
- ni posebnega razloga (2x)
- zaradi preobremenjenosti pismonoš (2x)
- če kakšnega pisma ni in ker zamuja
- dopisnica
- izgubljena poštna pošiljka
- ker sem še mobilni
- koristim samo v nujnih primerih
- na pošto hodimo samo ob sobotah, ko poštarja ni in seveda če je takšna potreba
- odvisno od nujnosti
- pogledat kolekcijo znamk, asortiman razglednic
- pošiljanje pisma in dopisnice
- pošta je odročna, ni dosegljiva za starejše ljudi, 2x prestopimo da pridejo do pošte
- sin gre iskat tudi za mene
- takrat kadar rabim
- urejanje preusmeritve pošte 1x letno
- v glavnem koristim pismonoško pošto
- v nujnem primeru
- v službi sem na pošti
- v sobotah po časopis in po priporočene pošiljke če ga ni bilo doma
- vsa poštna opravila
- zaenkrat pismonoška pošta še ne funkcioniira
- zato, ker je potrebno poklicati in naročiti en dan prej
- zmeraj domov dobimo

Razlogi za koriščenje storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije

(Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki koristijo storitve drugih poslovalnic pošte Slovenije; več možnih odgovorov. n=282)

Navedba	%
Če sem na poti	62,8
Druge storitve	13,8
Prevzem paketa	13,5
Bolj ustrezen delovni čas	10,6
Izplačilo oz. dvig gotovine	6,4
Nezaupanje v pismonoško pošto / dostavljalca	0,4
Drugi razlogi *	12,1

Storitve drugih poslovalnic Pošte Slovenije anketiranci v glavnem koristijo v primeru, če so na poti.

* Pod drugo so anketiranci navedli:

- oddaja pošiljke (7x)
- če smo v drugem kraju (4x)
- nakup dopisnic in voščilnic (4x)
- bolj pravočasno dobim pošiljko
- časopis
- če sem takrat bližje tisti poslovalnici
- drugo pošto koristim za vse ostale storitve
- dvig gotovine po potrebi drugje, ko je to potrebno
- ker mi je blizu
- kopiranje
- koristim tisto, ki mi je tisti dan najbližja
- menjava valute
- naključno
- prevelika gneča
- redko koristim
- redko uporabljam, je pa preveč natrpana, saj vsi koristijo navedeno pošto
- spotoma iz službe
- v nujnem primeru
- velika gneča in zmešnjava, pošiljke so zgrešene in grejo na napačen naslov
- vizitka
- znamke



Primerjava rezultatov

Primerjava s preteklimi rezultati – ključni poudarki I/III

Splošna ugotovitev: anketiranci so v letošnji raziskavi v povprečju manj zadovoljni.

Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte ter z ohranjeno poštno številko in nazivom pošte v naslovu, je primerljiva s preteklo raziskavo, seznanjenost s pismonoško pošto pa je nekoliko nižja. Primerjava ključnih rezultatov je tabelarično prikazana v nadaljevanju, pri čemer nekaj podatkov za raziskavo 2018 manjka.

Indeksi

	2019	2018
Skupni povprečni indeks zadovoljstva s pismonoškimi poštami	76,8	85
Povprečni podindeks za delovanje pismonoških pošt	77,3	86,5
Povprečni podindeks za storitve pismonoških pošt	78,3	91,8

Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte v kraju

	2019	2018
Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte	97,8 %	97 %
Seznanjenost z ohranjeno poštno številko in nazivom ukinjene pošte v naslovu	94,2 %	95 %
Seznanjenost s pismonoško pošto	75,3 %	80 %

Primerjava s preteklimi rezultati – ključni poudarki II/III

* ni podatka

Uporaba storitev pismonoške pošte

	2019	2018
Uporabniki storitev pismonoške pošte (ne glede na pogostost uporabe)	46,3 %	*
Glavni razlog za neuporabo storitev pismonoške pošte	storitev ne potrebujem	časovno neustrezno
Najbolj pogosta storitev pismonoške pošte	prevzem priporočenega pisma	prevzem priporočenega pisma

Zadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte in s pismonoško pošto

	2019	2018
Delež nezadovoljnih z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte	70,3 %	*
Glavni razlog za nezadovoljstvo	oddaljenost nove pošte	oddaljenost nove pošte
Delež zadovoljnih z dostavljalcem	87,8 %	*

Primerjava s preteklimi rezultati – ključni poudarki III/III

* ni podatka

Pomembnost elementov pismonoške pošte

	2019	2018
Stopnja pomembnosti ohranitve naziva in poštne številke ukinjene pošte	73,1 %	*
Najbolj pomemben element pismonoške pošte	naročilo brezplačne ponovne dostave	naročilo brezplačne ponovne dostave
Najbolj pomembna storitev pismonoške pošte	oddaja pisem, voščilnic, dopisnic	oddaja pisem, voščilnic, dopisnic
Stopnja pomembnosti eno-urnega postanka dostavljalca petkrat tedensko	37,4 %	*

Uporaba storitev drugih poslovalnic Pošte Slovenije

	2019	2018
Delež uporabnikov storitev nove pošte	85,5 %	*
Delež uporabnikov drugih enot pošte Slovenije	34,1 %	*

Primerjava rezultatov – izpostavljene KT I/II

V raziskavo je bilo vključenih 10 kontaktnih točk iz raziskave 2018, v katerih je bil skupni indeks zadovoljstva podpovprečen (indeks pod 85):

- PE Ljubljana: 1319 Draga, 1332 Stara Cerkev
- PE Maribor: 2361 Ožbalt, 2381 Podgorje pri Slovenj Gradcu, 2365 Vuhred
- PE Celje: 3231 Grobelno, 3271 Šentrupert
- PE Novo mesto: 8332 Gradac, 8331 Suhor, 8323 Uršna sela

V nadaljevanju navajamo nekaj splošnih ugotovitev glede primerjave rezultatov izpostavljenih KT s celotno preučevano populacijo, sledijo pa tudi tabele s primerjavo rezultatov z raziskavo 2018.

- Glede na to, da so preučevane KT brez stacionarne oz. pogodbene pošte že več kot eno leto, smo predpostavljali, da so z navedenim seznanjeni (povprečni delež seznanjenih v raziskavi 2018 je bil 97 %). Med izpostavljenimi KT so z ukinitvijo stacionarne pošte podpovprečno zadovoljni v Suhorju (90 % nezadovoljnih), Šentrupertu (86 %), Uršnih selih (78 %), Ožbaltu (77 %) in Podgorju pri Slovenj Gradcu (75 %).

Primerjava rezultatov – izpostavljene KT II/II

- Sedem izpostavljenih KT (od desetih) je nadpovprečno seznanjenih z ohranjeno pošto številko in nazivom ukinjene pošte v naslovu, izjema so vse tri točke v PE Novo mesto (Gradac, Suhor, Uršna sela).
- Seznanjenost izpostavljenih KT s pismonoško pošto je nižja od povprečja v naslednjih KT: Draga, Stara Cerkev, Ožbalt, Grobelno in Suhor, zadovoljstvo z dostavljalcem oz. pismonoško pošto pa je nižje ocenjeno v Stari Cerkvi (delež nezadovoljnih 25 %), Gradcu (22 %), Podgorju pri Slovenj Gradcu (16 %) in Suhorju (100 % - samo en uporabnik).
- Z izjemo štirih KT (Stara Cerkev, Šentrupert, Gradac in Uršna sela), so skupni indeksi zadovoljstva s pismonoškimi poštami v izpostavljenih KT nadpovprečni.
- Glede uporabe storitev pismonoške pošte ni nobenih razlik, je pa med izpostavljenimi kontaktnimi točkami osem takšnih, ki nadpovprečno uporabljajo storitve nove pošte, kjer lahko prevzamejo na njih naslovljene pošiljke in/ali uporabljajo storitve drugih poslovalnic Pošte Slovenije (podpovprečna uporaba obeh možnosti je v Stari Cerkvi in Uršnih selih).

Primerjava s preteklimi rezultati – izpostavljene KT I/II

1. Skupni povprečni indeks zadovoljstva s pismonoškimi poštami
2. Povprečni podindeks za delovanje pismonoških pošt
3. Povprečni podindeks za storitve pismonoških pošt

* ni podatka

	1		2		3	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Draga	77,5	81,1	78,3	81,3	78,6	90,6
Stara Cerkev	76,7	82,8	76,7	81,2	78,6	91,4
Ožbalt	78,0	82,9	78,6	96,1	79,3	82,9
Podgorje pri Slovenj Gradcu	77,7	83,4	77,7	87,4	79,4	87,7
Vuhred	77,6	84,4	77,3	86,9	79,4	92,8
Grobelno	77,4	*	77,5	*	78,9	*
Šentrupert	76,0	79,2	77,2	69,7	76,6	93,7
Gradac	75,9	80,7	75,1	82,1	77,7	84,8
Suhor	77,0	79,2	76,0	81,7	80,0	84,4
Uršna sela	73,9	79,1	74,8	79,8	75,3	86,2
Podatek za celotni vzorec	76,8	85	77,3	86,5	78,3	91,8

Primerjava s preteklimi rezultati – izpostavljene KT II/II

1. Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte v kraju (* v raziskavi 2019 nismo spraševali)
2. Seznanjenost z ohranjeno poštno številko in nazivom ukinjene pošte v naslovu
3. Seznanjenost s pismonoško pošto

(v %)

	1		2		3	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Draga	*	97	100,0	92	72,7	92
Stara Cerkev	*	100	94,4	91	50,0	86
Ožbalt	*	98	100,0	100	61,5	74
Podgorje pri Slovenj Gradcu	*	89	95,9	93	79,6	86
Vuhred	*	99	97,7	96	86,4	77
Grobelno	*	94	97,0	96	72,7	80
Šentrupert	*	100	100,0	100	78,6	81
Gradac	*	95	89,5	92	84,2	74
Suhor	*	98	90,0	89	60,0	72
Uršna sela	*	100	92,5	93	82,5	78
Podatek za celotni vzorec		97,8	94,2	95	75,3	80



Priloga

Priloga – struktura vzorca I/IV

PE LJUBLJANA		Begunje pri Cerknici	Draga	Stara Cerkev
Spol	moški	48,9%	45,5%	48,9%
	ženski	51,1%	54,5%	51,1%
Starost	15-24	9,3%	8,2%	9,6%
	25-34	9,3%	9,1%	9,2%
	35-44	10,6%	11,3%	11,6%
	45-54	19,1%	10,8%	12,6%
	55-64	12,8%	24,3%	23,9%
	65+	38,9%	36,2%	33,2%
Izobrazba	OŠ/manj	21,3%	27,3%	33,3%
	srednja	59,6%	45,5%	44,4%
	viš/vis	19,1%	27,3%	22,2%
Zaposlitveni status	dij/štud	4,3%	5,6%	4,2%
	zaposlen	29,8%	27,3%	26,2%
	samozaposlen	6,4%	4,1%	5,6%
	brezposeln	2,1%	4,3%	4,6%
	upokojenec	55,3%	58,7%	59,5%
	drugo	2,1%		

PE MARIBOR		Cirkovce	Jarenina	Ožbalt	Podgorje pri SG	Vuhred
Spol	moški	41,8%	50,0%	50,0%	46,7%	45,5%
	ženski	58,2%	50,0%	50,0%	53,3%	54,5%
Starost	15-24	12,0%	9,1%	9,4%	9,1%	6,8%
	25-34	11,2%	10,2%	12,4%	10,1%	4,2%
	35-44	11,5%	10,0%	13,4%	12,2%	13,6%
	45-54	18,2%	13,7%	12,7%	10,2%	16,2%
	55-64	20,4%	22,5%	26,4%	22,6%	22,7%
	65+	26,7%	34,6%	25,8%	35,8%	36,4%
Izobrazba	OŠ/manj	4,5%	8,3%	15,4%	16,7%	14,3%
	srednja	59,1%	66,7%	69,2%	56,3%	61,9%
	viš/vis	36,4%	25,0%	15,4%	27,1%	23,8%
Zaposlitveni status	dij/štud	7,5%	8,5%	9,4%	9,1%	9,4%
	zaposlen	36,9%	35,0%	33,1%	37,7%	36,5%
	samozaposlen	7,1%			6,1%	
	brezposeln	1,0%		7,7%		4,9%
	upokojenec	47,5%	48,2%	46,8%	45,1%	43,9%
	drugo		8,3%	3,1%	2,0%	5,3%

Priloga – struktura vzorca II/IV

PE CELJE		Frankolovo	Grobelno	Nova Cerkev	Šentrupert	Zidani Most
Spol	moški	48,9%	45,5%	48,5%	45,7%	43,3%
	ženski	51,1%	54,5%	51,5%	54,3%	56,7%
Starost	15-24	10,6%	9,3%	8,2%	9,8%	9,1%
	25-34	9,5%	10,0%	10,8%	9,1%	10,2%
	35-44	11,1%	10,1%	14,1%	13,1%	14,9%
	45-54	15,2%	15,2%	13,8%	15,2%	15,7%
	55-64	20,3%	23,3%	21,6%	20,1%	16,7%
	65+	33,2%	32,2%	31,5%	32,6%	33,5%
Izobrazba	OŠ/manj	24,2%	23,2%	23,4%	22,1%	24,0%
	srednja	51,1%	48,5%	52,2%	50,7%	49,3%
	viš/vis	24,7%	28,3%	24,4%	27,1%	26,7%
Zaposlitveni status	dij/štud	10,8%	8,2%	10,9%	11,1%	9,9%
	zaposlen	39,2%	37,3%	37,9%	38,9%	35,0%
	samozaposlen	5,1%	3,0%	2,6%	1,1%	3,2%
	brezposeln	5,6%	6,1%	2,9%		3,5%
	upokojenec	39,4%	42,4%	42,6%	48,9%	45,0%
	drugo		3,0%			3,3%

PE NOVA GORICA		Spodnja Idrija
Spol	moški	43,8%
	ženski	56,3%
Starost	15-24	9,7%
	25-34	11,3%
	35-44	13,8%
	45-54	15,2%
	55-64	21,3%
	65+	28,8%
	OŠ/manj	26,3%
Izobrazba	srednja	54,3%
	viš/vis	19,5%
	dij/štud	8,3%
Zaposlitveni status	zaposlen	42,9%
	brezposeln	2,5%
	upokojenec	45,1%
	drugo	1,3%

Priloga – struktura vzorca III/IV

PE KRANJ		Blejska Dobrava	Duplje	Gozd Martuljek	Križe	Kropa	Mavčiče	Zgornja Besnica	Žabnica
Spol	moški	43,3%	46,7%	45,9%	48,0%	48,9%	49,4%	49,3%	48,9%
	ženski	56,7%	53,3%	54,1%	52,0%	51,1%	50,6%	50,7%	51,1%
Starost	15-24	9,7%	10,0%	10,6%	10,0%	10,1%	9,0%	9,8%	9,3%
	25-34	10,7%	9,7%	9,6%	10,0%	8,8%	11,1%	8,6%	10,0%
	35-44	15,3%	13,7%	15,1%	10,0%	13,6%	13,1%	14,8%	14,9%
	45-54	15,3%	13,3%	14,9%	20,0%	14,8%	18,3%	12,5%	14,6%
	55-64	20,7%	19,7%	20,5%	20,0%	19,1%	18,2%	19,6%	19,6%
	65+	28,3%	33,7%	29,3%	30,0%	33,5%	30,3%	34,7%	31,6%
Izobrazba	OŠ/manj	22,8%	23,3%	22,6%	20,0%	20,5%	22,1%	22,5%	24,6%
	srednja	51,7%	50,0%	51,7%	60,0%	53,2%	54,5%	54,9%	51,7%
	viš/vis	25,5%	26,7%	25,7%	20,0%	26,3%	23,3%	22,6%	23,7%
Zaposlitveni status	dij/štud	9,7%	9,8%	10,6%	10,0%	9,6%	9,0%	11,8%	10,6%
	zaposlen	43,3%	41,3%	43,3%	40,0%	44,0%	46,4%	42,1%	44,3%
	samozaposlen	1,3%		5,1%	10,0%	4,3%	1,1%	1,8%	2,1%
	brezposeln	1,7%	5,7%			2,5%	2,1%		1,3%
	upokojenec	42,3%	43,2%	41,2%	40,0%	39,6%	41,5%	44,3%	41,7%
	drugo	1,7%							

Priloga – struktura vzorca IV/IV

PE KOPER		Jelšane	Materija	Vremski Britof
Spol	moški	42,1%	48,0%	49,0%
	ženski	57,9%	52,0%	51,0%
Starost	15-24	9,5%	10,0%	10,0%
	25-34	9,6%	10,0%	10,0%
	35-44	13,3%	10,0%	10,0%
	45-54	16,1%	20,0%	20,0%
	55-64	22,3%	20,0%	20,0%
	65+	29,1%	30,0%	30,0%
Izobrazba	OŠ/manj	22,5%	30,0%	50,0%
	srednja	53,0%	50,0%	30,0%
	viš/vis	24,5%	20,0%	20,0%
Zaposlitveni status	dij/štud	5,3%	10,0%	10,0%
	zaposlen	42,1%	30,0%	30,0%
	samozaposl	4,3%		10,0%
	brezposeln	10,5%	10,0%	10,0%
	upokojenec	36,8%	50,0%	40,0%
	drugo	1,0%		

PE NOVO MESTO		Dragatuš	Gradac	Suhor	Uršna sela
Spol	moški	45,7%	41,6%	50,0%	45,0%
	ženski	54,3%	58,4%	50,0%	55,0%
Starost	15-24	7,1%	10,8%	10,0%	11,0%
	25-34	7,1%	10,5%	10,0%	9,5%
	35-44	14,7%	15,3%	10,0%	14,5%
	45-54	15,1%	15,0%	20,0%	15,0%
	55-64	25,0%	15,8%	20,0%	20,0%
	65+	30,9%	32,6%	30,0%	30,0%
Izobrazba	OŠ/manj	21,4%	26,3%	20,0%	20,0%
	srednja	52,9%	47,9%	60,0%	50,0%
	viš/vis	25,7%	25,8%	20,0%	30,0%
Zaposlitveni status	dij/štud	7,1%	10,5%	10,0%	10,0%
	zaposlen	48,6%	46,3%	40,0%	40,0%
	samozaposlen				2,5%
	brezposeln			10,0%	2,5%
	upokojenec	44,3%	43,2%	40,0%	45,0%
	drugo				



Ninamedia d.o.o.

Parmova 41
1000 Ljubljana

e-naslov: info@ninamedia.si

telefon: +386 1 23 62 120
