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

Oktober 2019

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

- Najbolj pogosta pošiljka med podjetji **je naslovljena navadna pisemska pošiljka**, ki jih podjetja v povprečju pošljejo 274 mesečno. Glede na velikost podjetja je to najbolj pogosta pošiljka v malih (147,5 poslanih mesečno) in velikih podjetjih (1147 poslanih mesečno), medtem ko v srednjih podjetjih pošljejo največ standardnih pisemskih pošiljk (255,5 poslanih mesečno).
- Med paketnimi pošiljkami podjetja najpogosteje pošiljajo **pakete do 10 kg** (povprečno 133 mesečno).
- Polovica podjetij **poštne pošiljke oddaja v prostorih pošt**, dobra tretjina pa v svojih poslovnih prostorih. Preko poštних nabiralnikov pošto oddaja desetina podjetij.
- Večina podjetij **poštne pošiljke sprejema v svojih poslovnih prostorih** (78,4 %).
- V povprečju so podjetja zaradi e-pošte v zadnjem letu za 12,4 % **zmanjšala uporabo poštних storitev**, pri čemer v zadnjem letu uporaba poštних storitev ni nič upadla pri slabi polovici podjetij.

- Večini anketiranih podjetij (62,6 %) se zdi **cena, ki jo plačujejo za prenos standardnega pisma, sprejemljiva**, dobra četrtnina ocenjuje, da cena ni sprejemljiva, desetina pa cene za prenos standardnega pisma ne pozna.
- Več kot tri četrtine anketiranih (79,0 %) menijo, da bi morala Pošta Slovenije dostaviti pismo do naslovnika **naslednji delovni dan (D+1)**, devet desetih podjetij pa **potrebuje dostavo vsak delovni dan**. Če bi se dostava izvajala tri krat tedensko, bi dobra polovica (56,7 %) podjetij potrebovala dostavo ob ponedeljkih, sredah in petkih, in sicer vsak teden enako. **Glede dostave ob sobotah pa devet desetih podjetij (90,5 %) ocenjuje, da ta ni smiselna.**
- Največji delež anketirancev kot zelo pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve ocenjuje **zanesljiv prenos poštne pošiljke** (93,8 %), sledi zaupanje v ponudnika poštних storitev (83,9 %). Najmanj pomemben je lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev.
- Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila slaba petina anketiranih (19,0 %). **Najpogostejši razlog za vloženo pritožbo so problemi z dostavo.**
- Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije je 87,2 %, povprečna ocena pa 4,33.

- Glavni izvajalec, preko katerega večina podjetij opravi največ prenosov, je **Pošta Slovenije** (83,9 %).
- Dobra tretjina vprašanih (34,4 %) je poleg storitev Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabila tudi storitve **DHL**, četrtnina **GLS** (23,9 %), petina **DPD** (19,7 %). Dobra tretjina (34,8 %) je uporabila zgolj storitve Pošte Slovenije.
- Glavna dejavnika, ki bi lahko vplivala na zamenjavo izvajalca poštnih storitev sta **cena in kakovost**. Za menjavo ponudnika v primeru nižje cene za nižjo kakovost bi se odločilo 8,2 %, v primeru višje cene za višjo kakovost pa 17,6 % vprašanih. **Glavni razlog za zvestobo je zaupanje v obstoječega ponudnika.**
- Največ anketirancev je pripravljenih plačati višjo ceno, da **se ohrani dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko** (33,8 %), hitrost prenosa (33,4 %) in lokacija pošte (32,1 %), v povprečju pa so pripravljeni plačati dobre 4 % višjo ceno.
- V primeru, da bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %, bi petina anketirancev (19,7 %) nadomestila to storitev z drugo, v veliki večini **z elektronsko komunikacijo**.
- **Paketomate** poznata dve tretjini anketirancev, uporabnikov pa je 2,6 %; **paketne trgovine** pozna 60 % anketirancev, uporabnikov pa je 3,3 %.

Vsebina

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



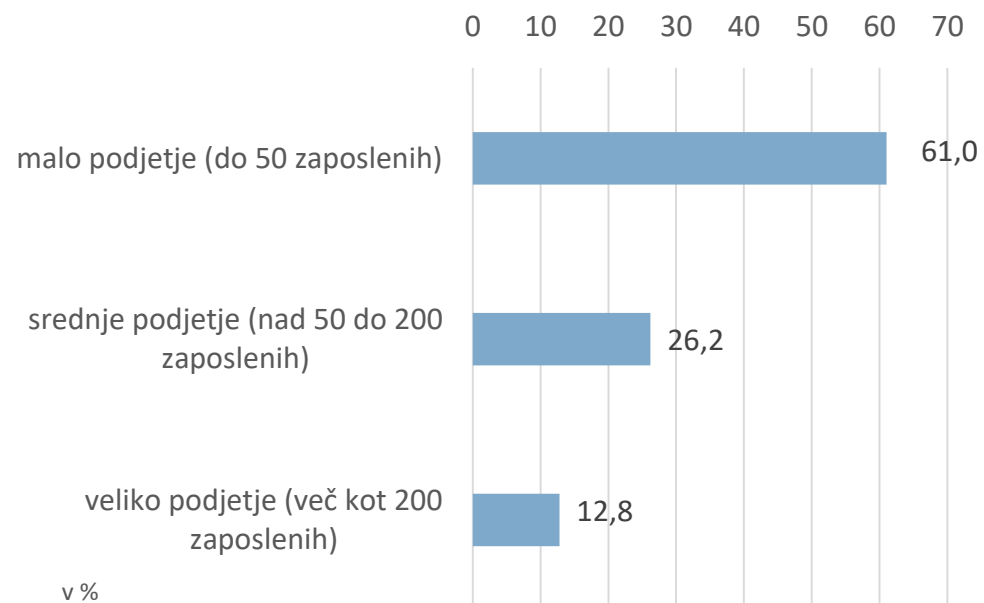
Opredefinitev raziskave, metodologija in vzorec

Metodologija in vzorec

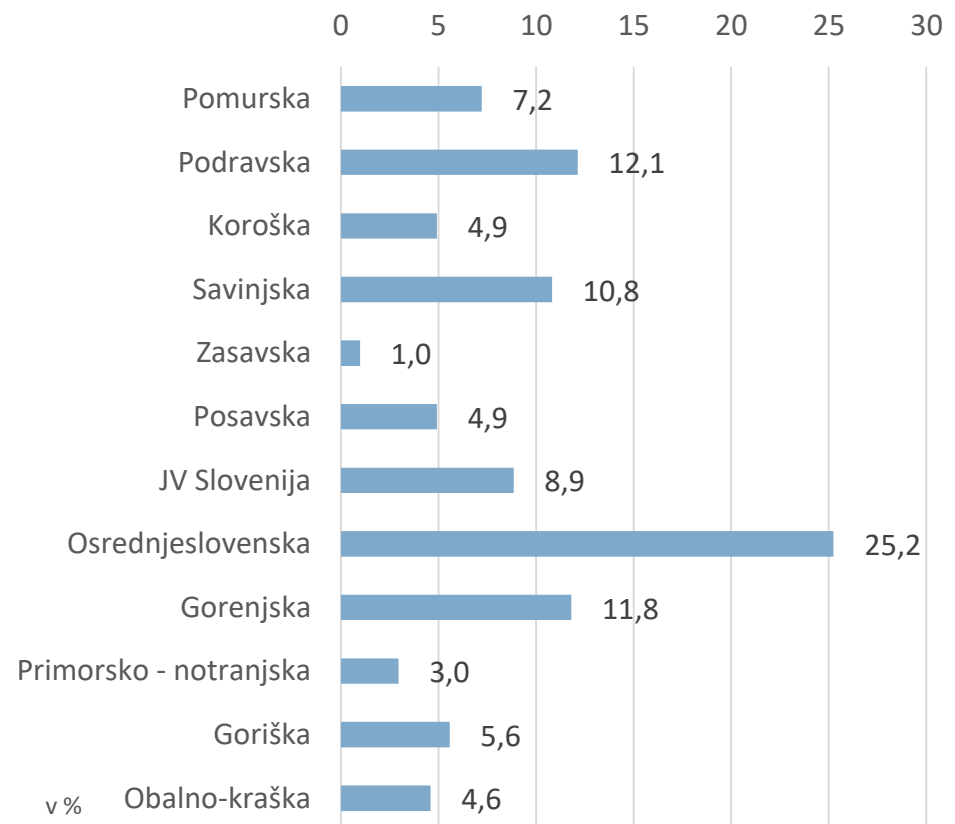
Namen raziskave	spremljanje trenda uporabe poštnih storitev in zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa in kakovostjo poštnih storitev; osveščenost uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštnih storitev; uporaba paketomatov in paketnih trgovin
Časovni okvir	10. do 23. september 2019
Metodologija	CATI (telefonsko anketiranje): 72 % in CAWI (spletno anketiranje): 28 %
Vzorčni okvir	BIZI (poslovni imenik)
Ciljna skupina	skrbnik pogodbe, vodja vložišča, direktor
Velikost vzorca	n=305

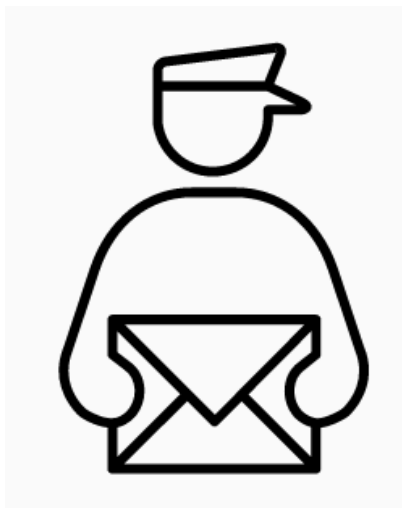
Struktura vzorca

VELIKOST PODJETJA (n=305)



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





**Oddaja in sprejem
pisemskih pošiljk in paketov**

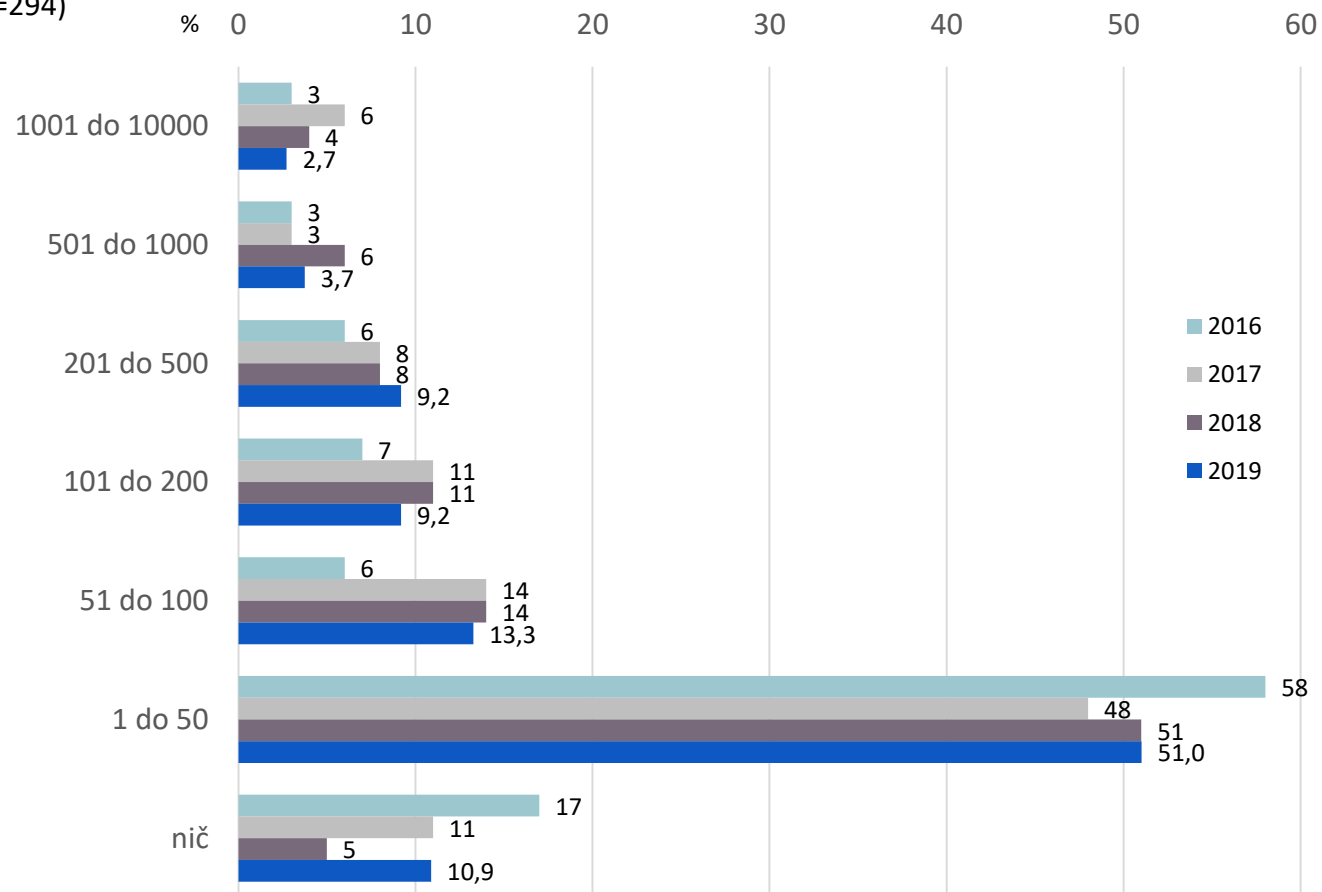
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=294)



Podjetja v povprečju pošljejo 274,3 navadnih pisemskih pošiljk po Sloveniji mesečno, največ velika podjetja.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

2/2

	2016	2017	2018	2019
Povprečje	167	352	341	274,3
Mala podjetja	34	209	274	147,5
Srednja podjetja	226	309	410	138,3
Velika podjetja	970	1605	596	1.146,6

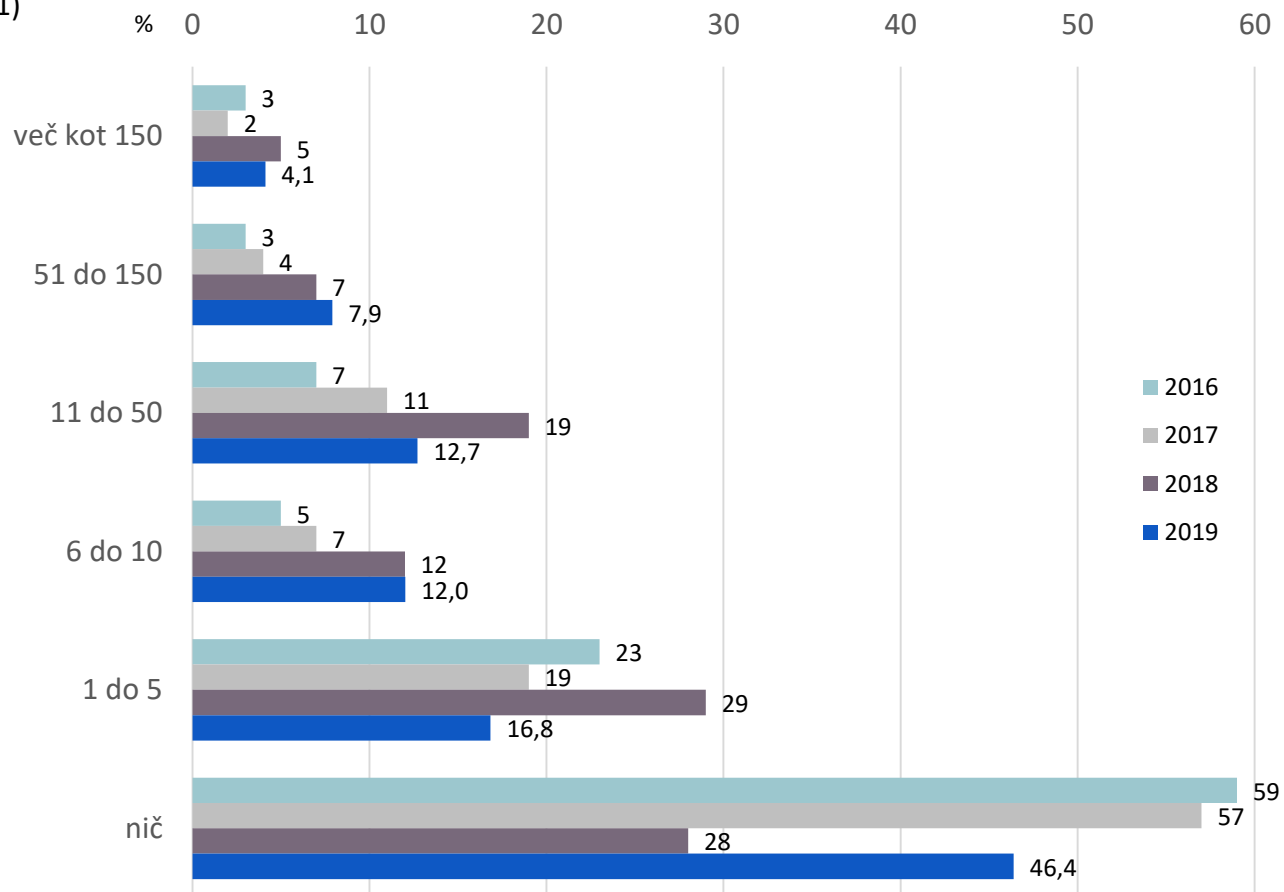
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=291)



Podjetja v povprečju pošljejo 28,8 navadnih pisemskih pošiljk v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (čezmejno)

2/2

	2016	2017	2018	2019
Povprečje	21	18	32	28,8
Mala podjetja	5	4	8	8,3
Srednja podjetja	64	29	41	47,7
Velika podjetja	56	95	143	90,9

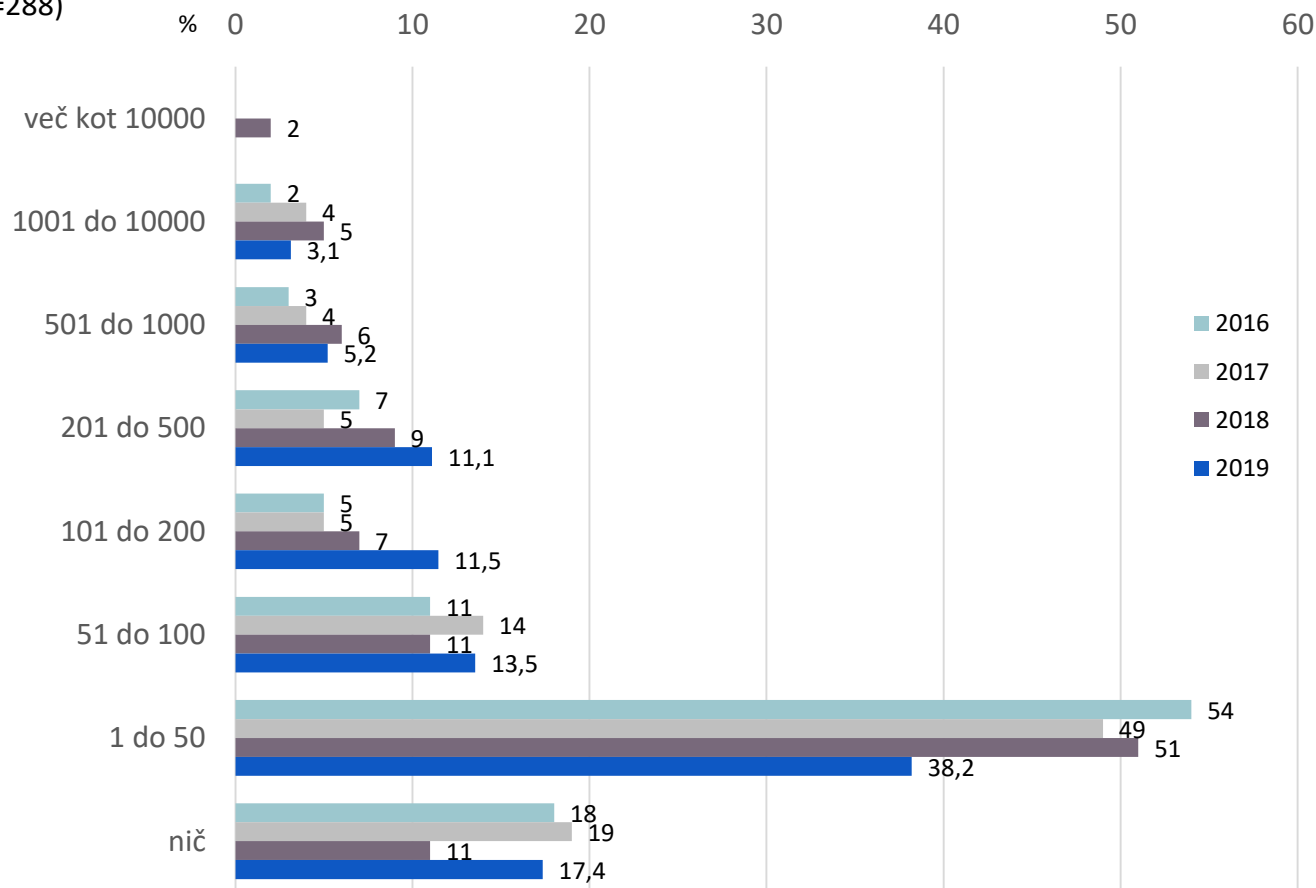
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=288)



Podjetja v povprečju pošljejo 235,3 standardnih pisemskih pošiljk po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

2/2

	2016	2017	2018	2019
Povprečje	157	194	683	235,3
Mala podjetja	36	43	80	96,9
Srednja podjetja	202	293	1856	255,5
Velika podjetja	922	1121	1636	873,5

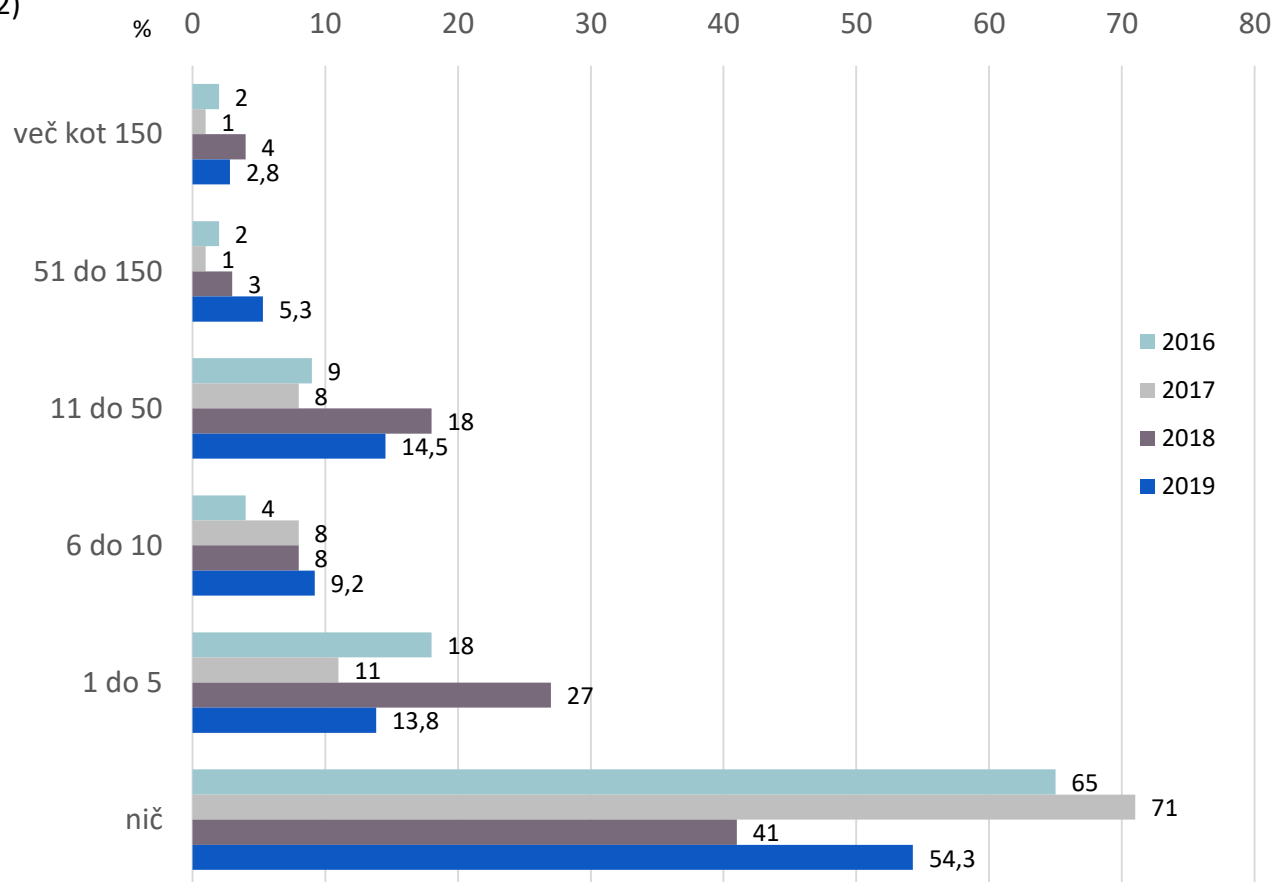
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=282)



Podjetja v povprečju pošljejo 23,8 standardnih pisemskih pošiljk v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (čezmejno)

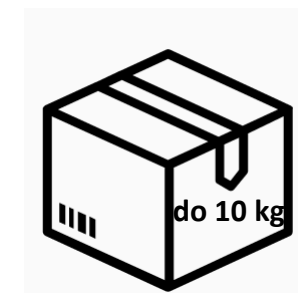
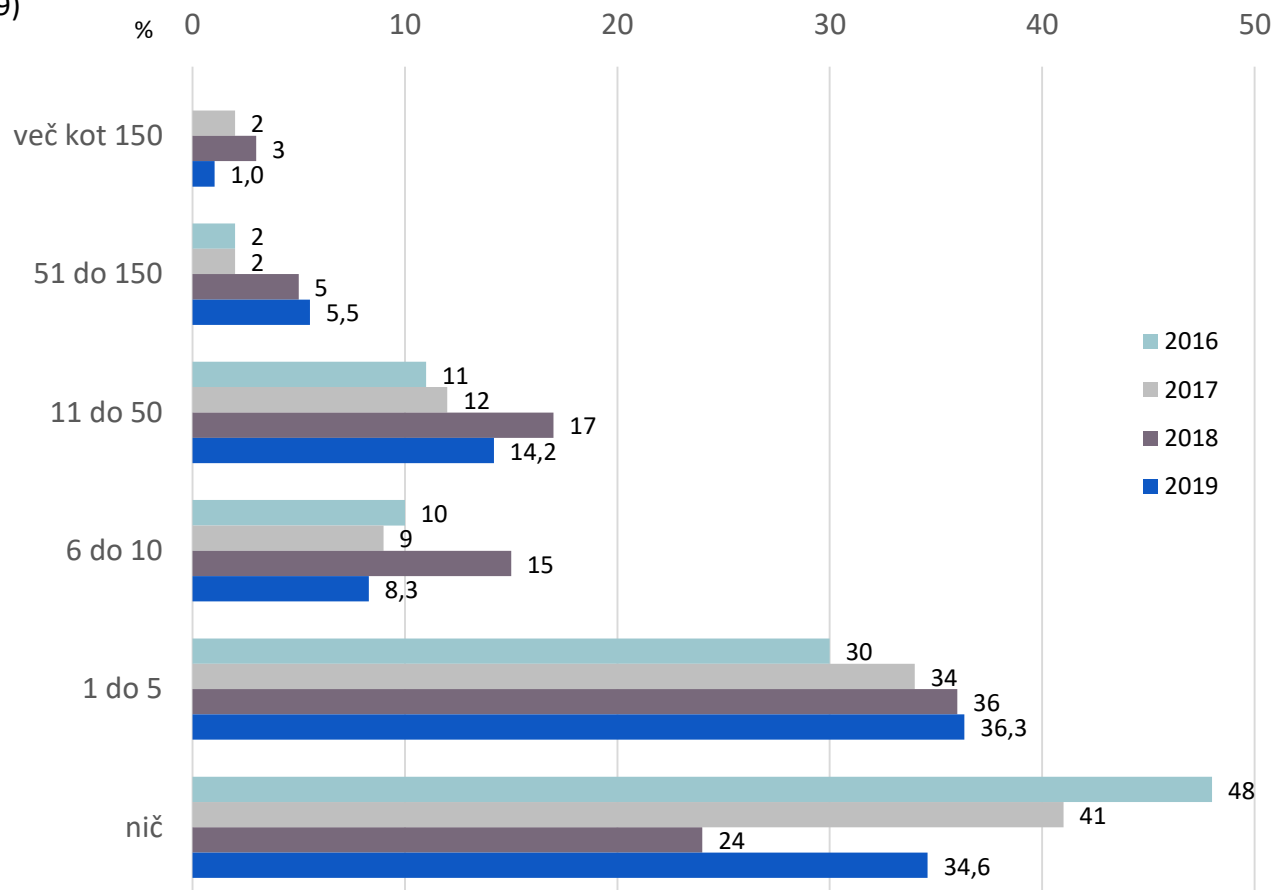
2/2

	2016	2017	2018	2019
Povprečje	17	8	31	23,8
Mala podjetja	9	2	7	7,9
Srednja podjetja	40	13	38	35,2
Velika podjetja	29	45	131	81,6

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

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.
(n=289)



133

Podjetja v povprečju pošljejo 133 paketnih pošiljk do 10 kg po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (po Sloveniji)

2/2

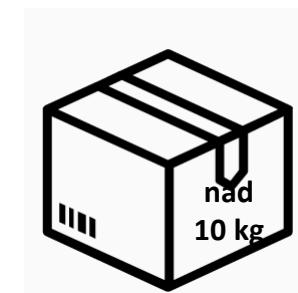
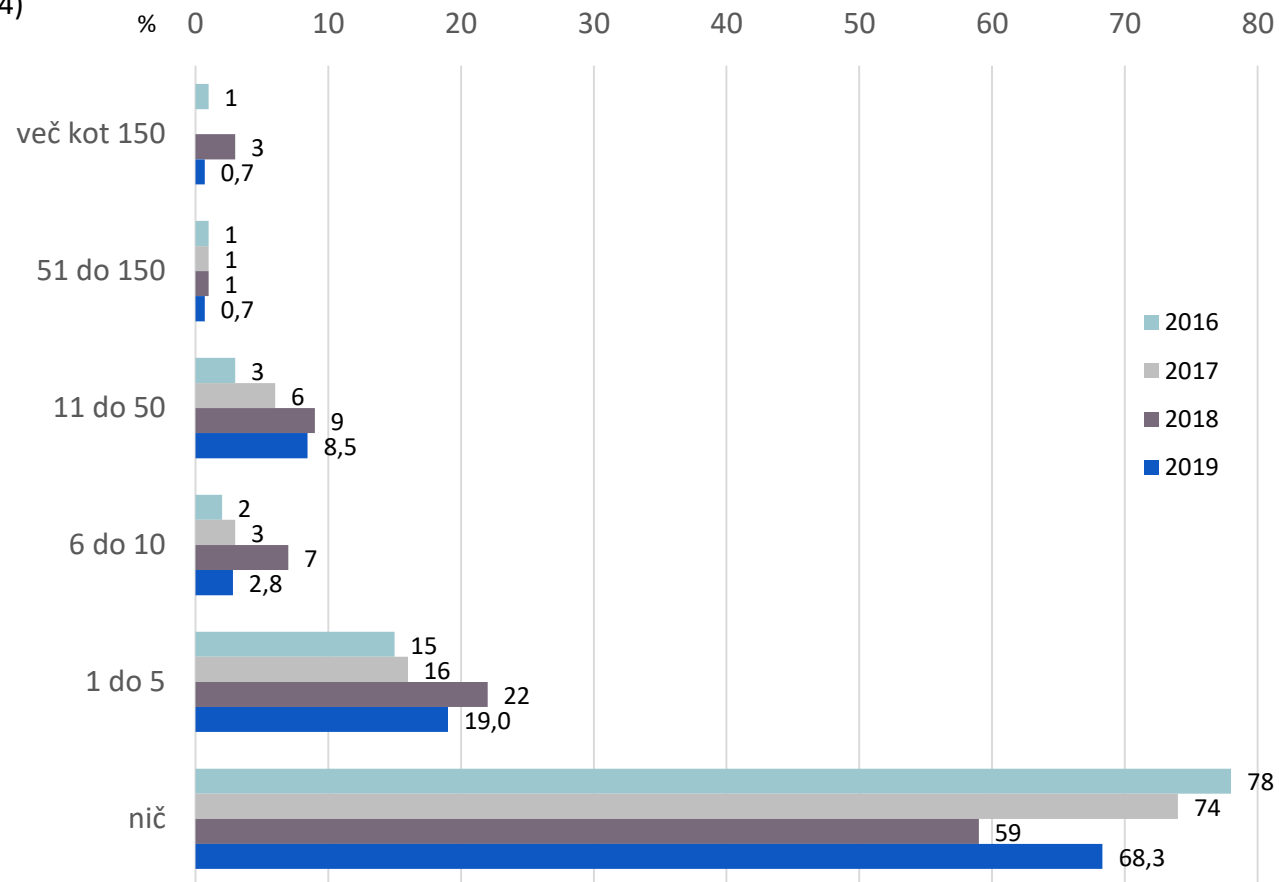
	2016	2017	2018	2019
Povprečje	6	46	51	133
Mala podjetja	5	10	62	148,7
Srednja podjetja	8	5	31	14,6
Velika podjetja	14	450	30	298,5

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.
(n=284)



6,4

Podjetja v povprečju pošljejo 6,4 paketnih pošiljk nad 10 kg po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (po Sloveniji)

2/2

	2016	2017	2018	2019
Povprečje	2	5	43	6,4
Mala podjetja	2	3	34	7,9
Srednja podjetja	1	2	13	3,9
Velika podjetja	4	35	139	3,3

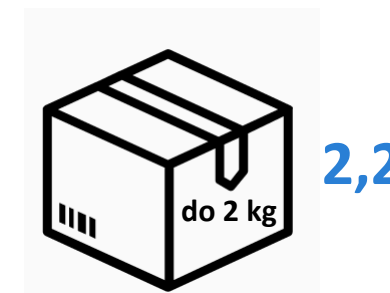
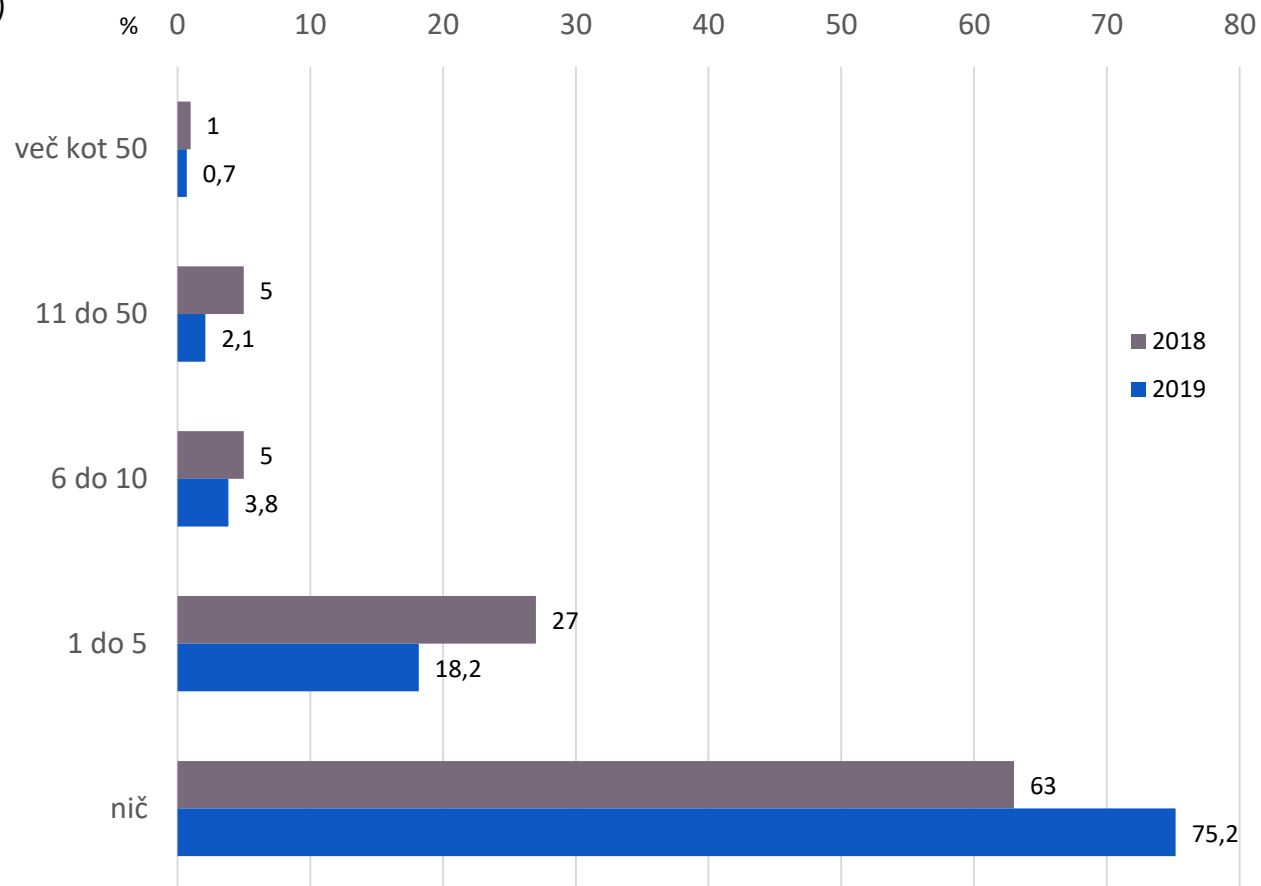
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke do 2 kg (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=286)



Podjetja v povprečju pošljejo 2,2 paketnih pošiljk do 2 kg v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke do 2 kg (čezmejno)

2/2

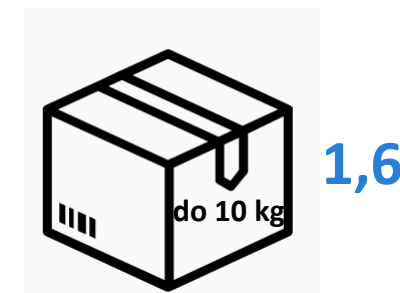
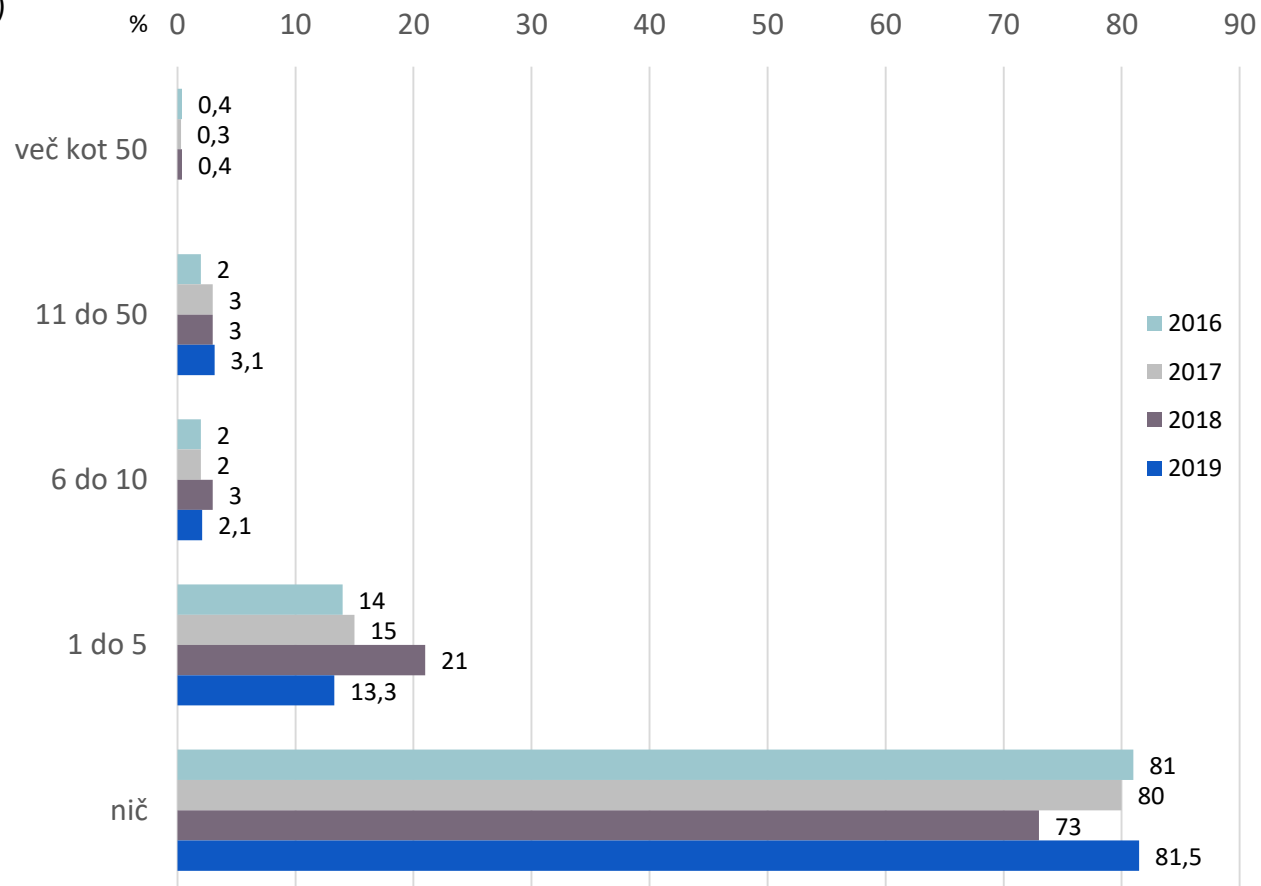
	2018	2019
Povprečje	3	2,2
Mala podjetja	2	0,6
Srednja podjetja	5	3,8
Velika podjetja	8	7,2

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

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=286)



Podjetja v povprečju pošljejo 1,6 paketnih pošiljk do 10 kg v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (čezmejno)

2/2

	2016	2017	2018	2019
Povprečje	2	2	2	1,6
Mala podjetja	1	2	2	0,8
Srednja podjetja	4	2	2	2,6
Velika podjetja	4	3	5	4,0

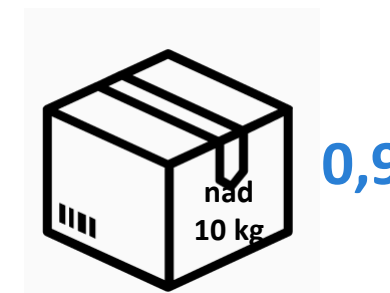
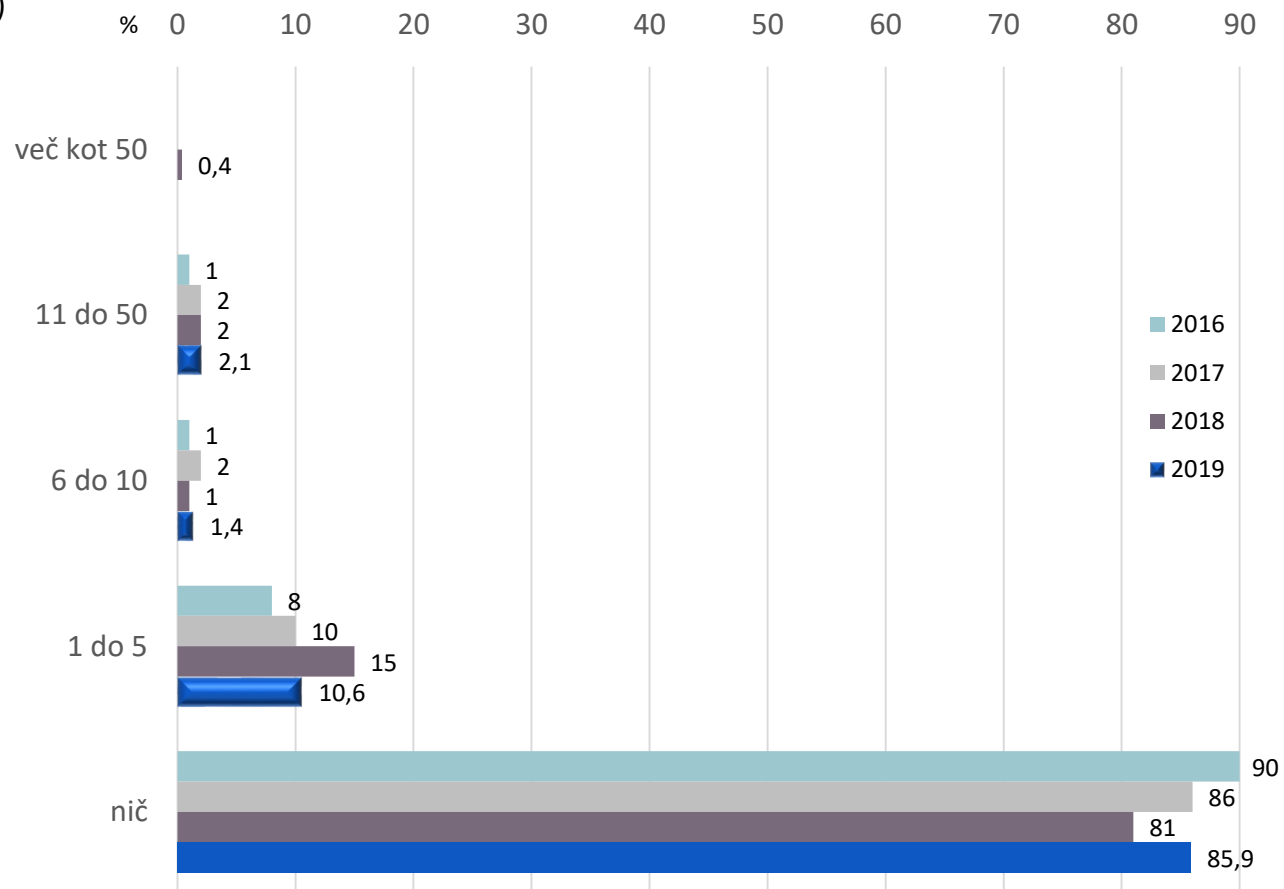
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=283)



Podjetja v povprečju pošljejo 0,9 paketnih pošiljk nad 10 kg v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (čezmejno)

2/2

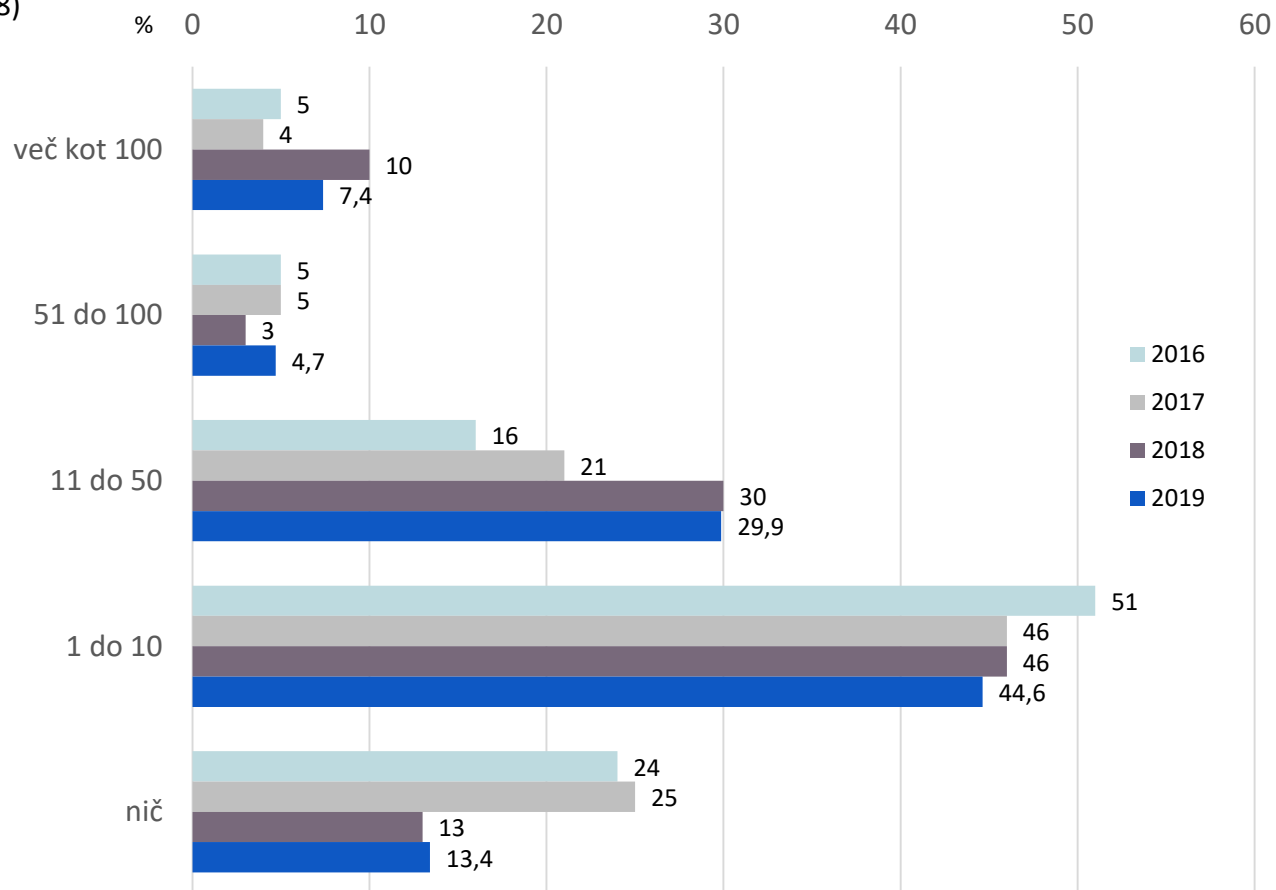
	2016	2017	2018	2019
Povprečje	1	1	2	0,9
Mala podjetja	0,3	0,7	2	0,3
Srednja podjetja	3	1	2	2,0
Velika podjetja	2	1	2	2,0

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

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

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=298)



Podjetja v povprečju pošljejo 64,2 priporočenih ali vrednostnih pošiljk po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

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

	2016	2017	2018	2019
Povprečje	25	28	59	64,2
Mala podjetja	9	6	23	14,3
Srednja podjetja	34	43	54	38,2
Velika podjetja	118	149	252	375,4

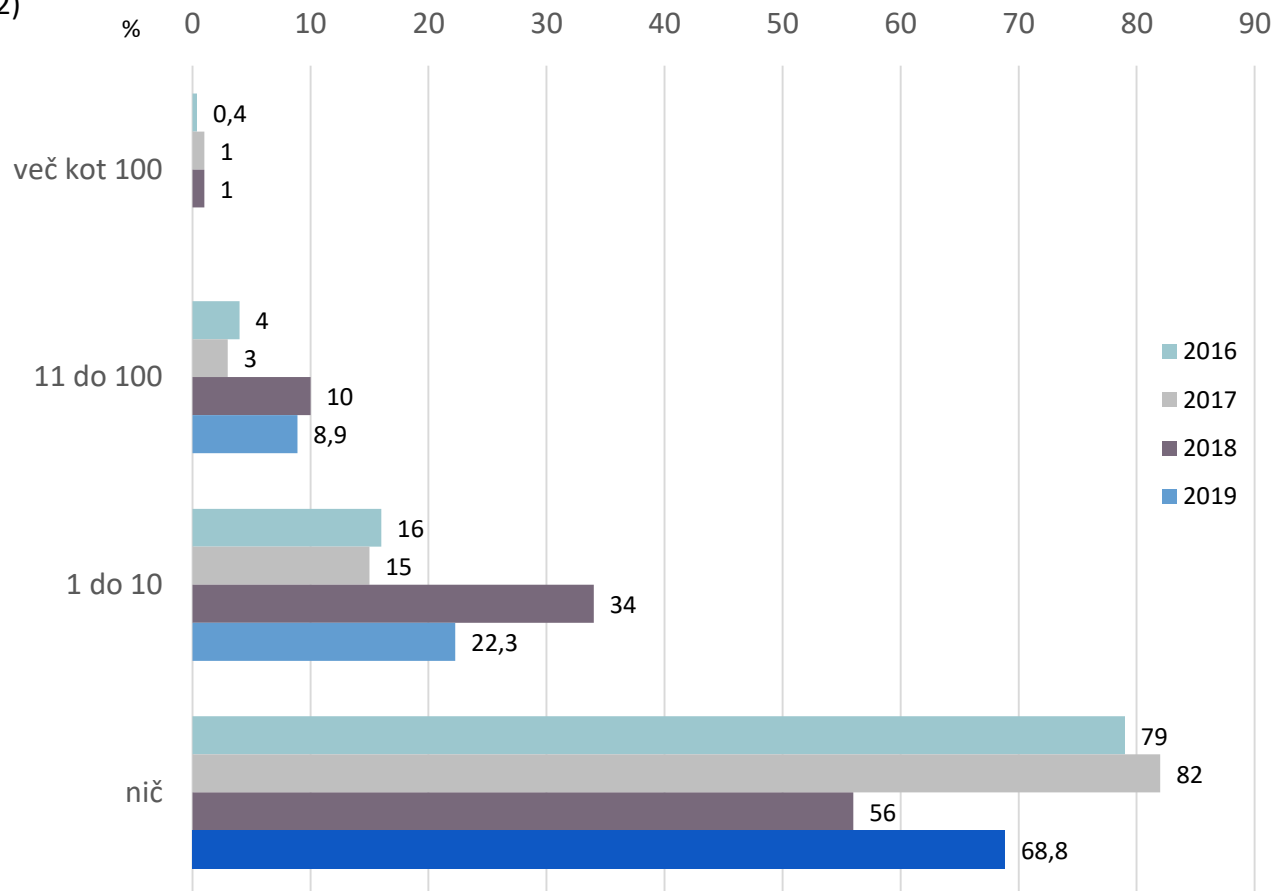
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=292)



Podjetja v povprečju pošljejo 3,8 priporočenih ali vrednostnih pošiljk v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (čezmejno) 2/2

	2016	2017	2018	2019
Povprečje	3	3	11	3,8
Mala podjetja	1	0,6	2	1,6
Srednja podjetja	4	4	11	5,9
Velika podjetja	15	12	57	10,8

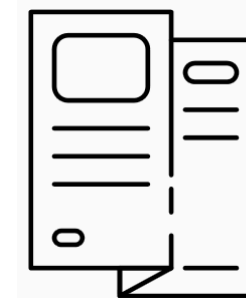
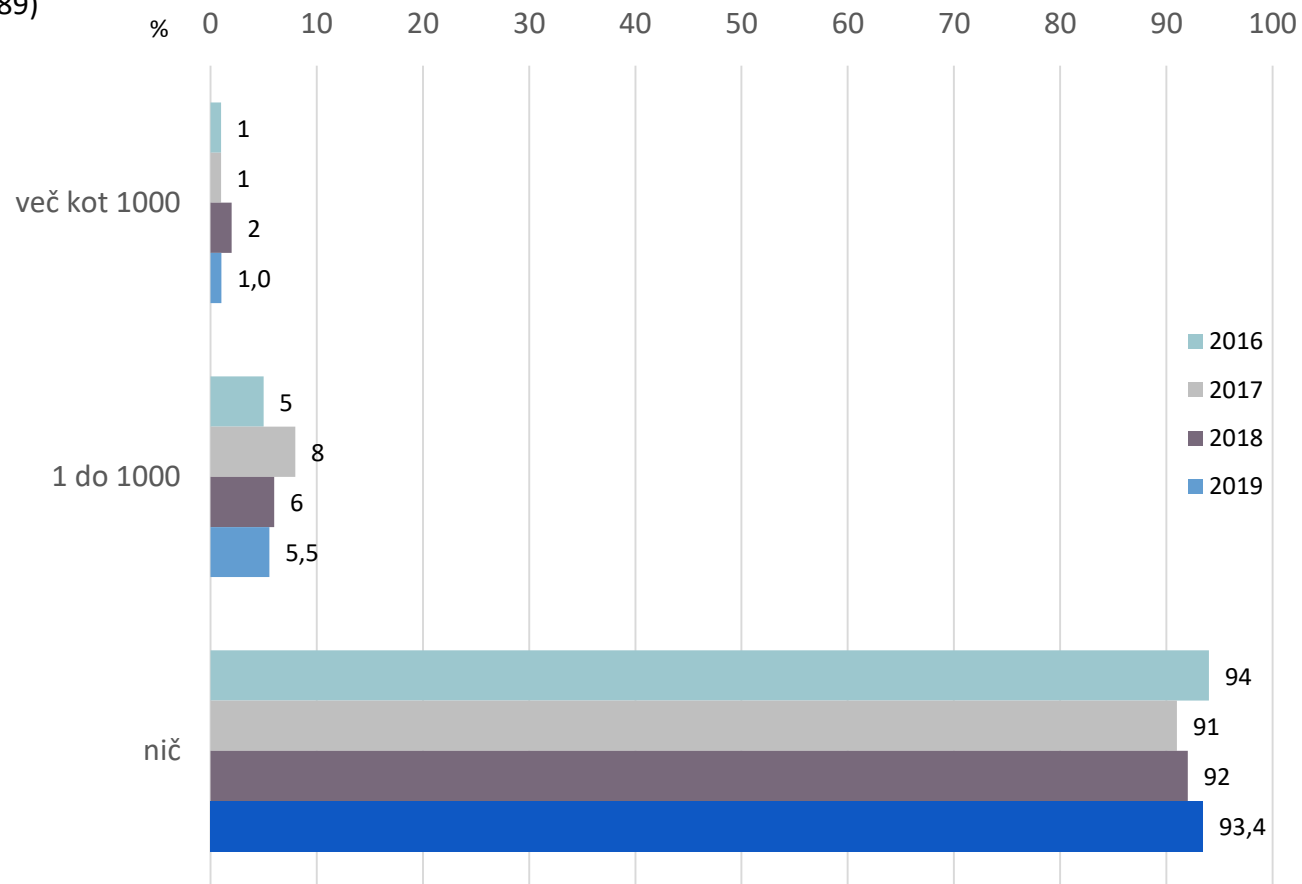
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Nenaslovljena direktna pošta – reklame (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=289)



165,9

Podjetja v povprečju pošljejo 165,9 nenaslovljene direktne pošte po Sloveniji mesečno, največ velika podjetja.

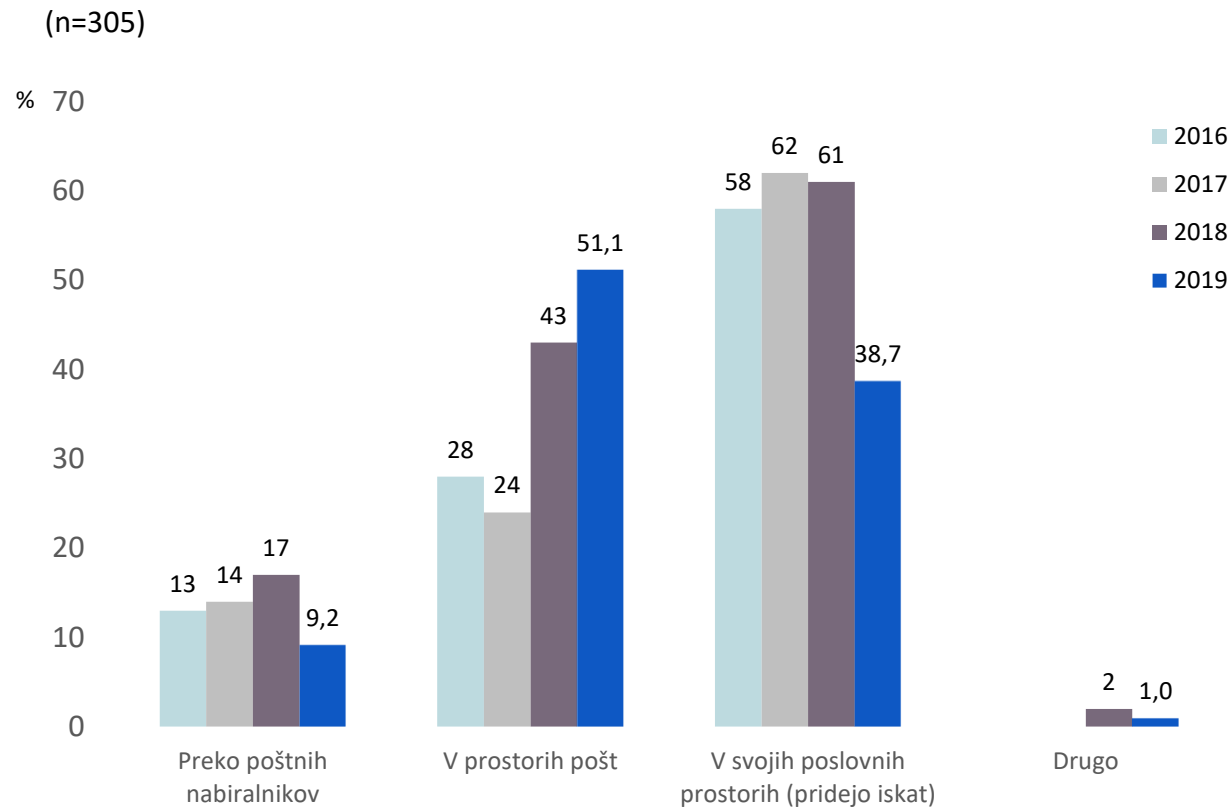
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Nenaslovljena direktna pošta – reklame (po Sloveniji)

2/2

	2016	2017	2018	2019
Povprečje	43	114	297	165,9
Mala podjetja	1	121	30	27,3
Srednja podjetja	84	119	109	8,9
Velika podjetja	278	45	2030	1.322,5

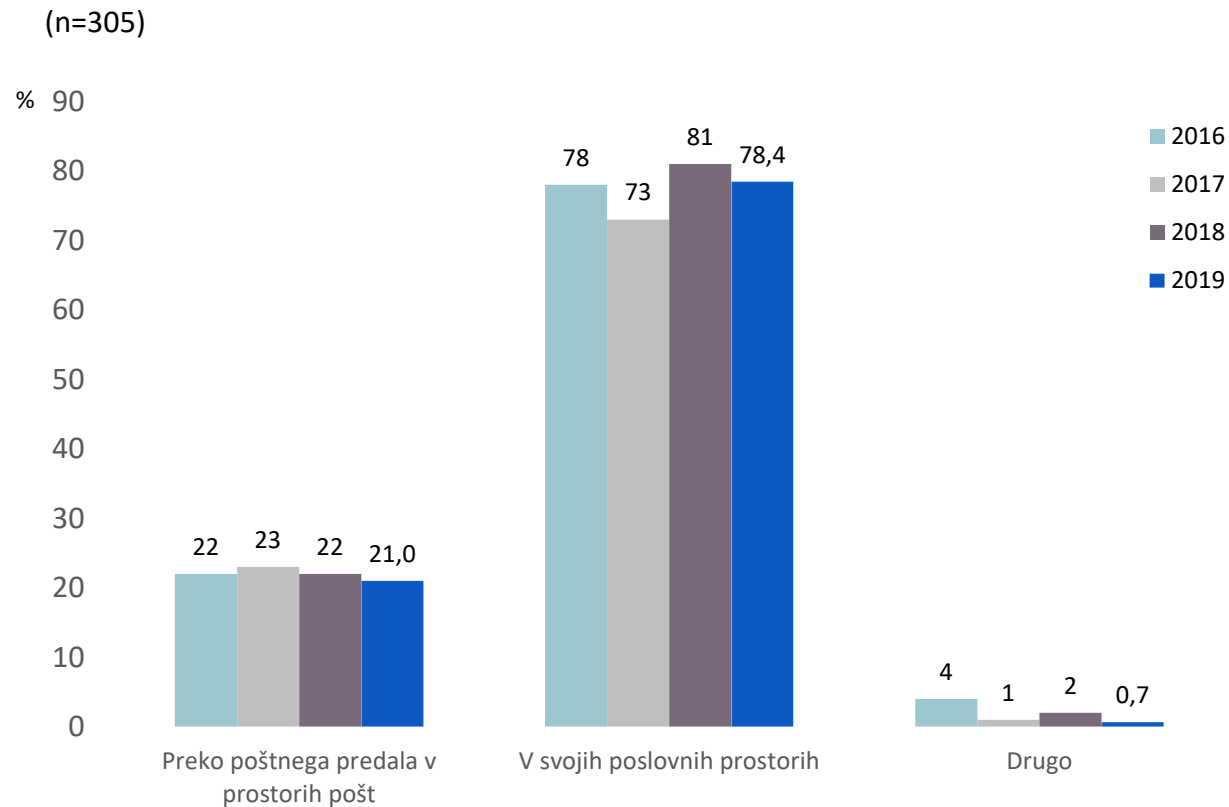
Na kakšen način oddajate poštne pošiljke?



Pod drugo so navedli: kurirska služba (2x); izključno po e-pošti

Polovica podjetij poštne pošiljke oddaja v prostorih pošt, dobra tretjina pa v svojih poslovnih prostorih. Preko poštних nabiralnikov pošto oddaja desetina podjetij.

Na kakšen način sprejemate poštne pošiljke?



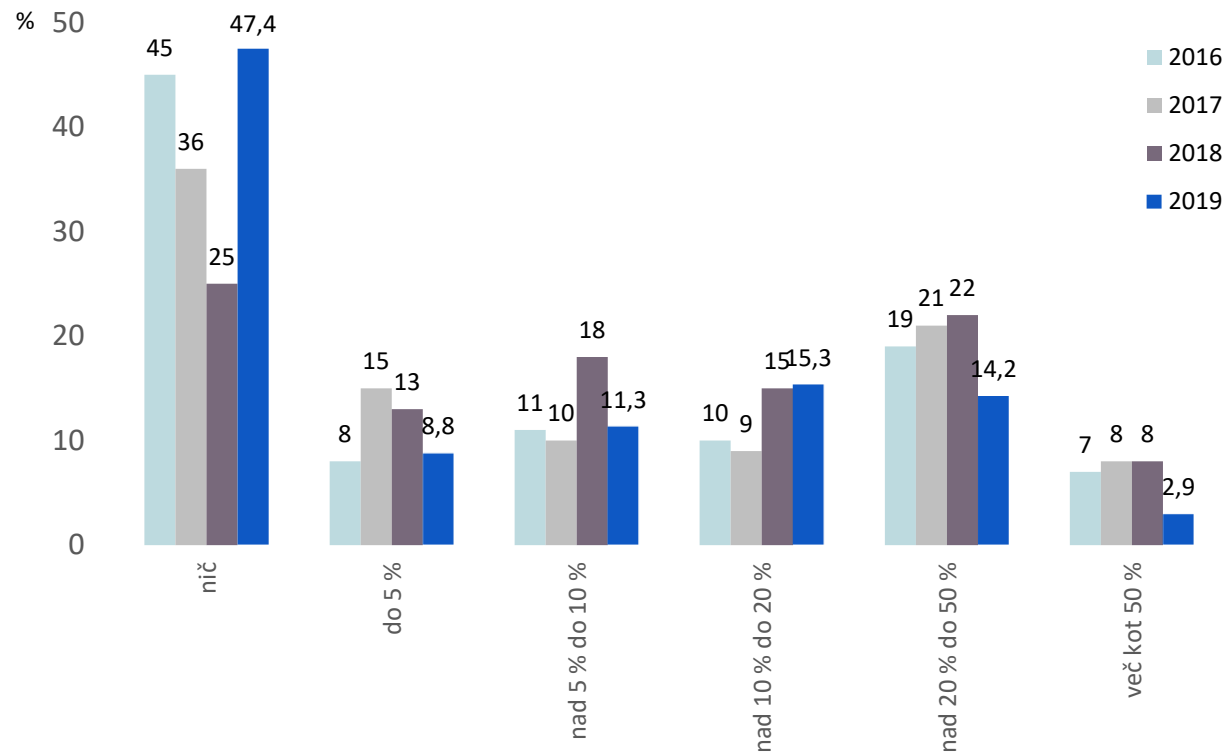
Pod drugo so navedli: kurirska služba; nekaj na pošti, nekaj v nabiralnik

Dobre tri četrtine podjetij poštne pošiljke sprejemajo v svojih poslovnih prostorih, petina pa preko poštne predala v prostorih pošt.

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

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.
(n=274)



↓
12,4 %

V povprečju so podjetja zaradi e-pošte v zadnjem letu za 12,4 % zmanjšala uporabo poštnih storitev, pri čemer v zadnjem letu uporaba poštnih storitev ni nič upadla pri slabi polovici podjetij.

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

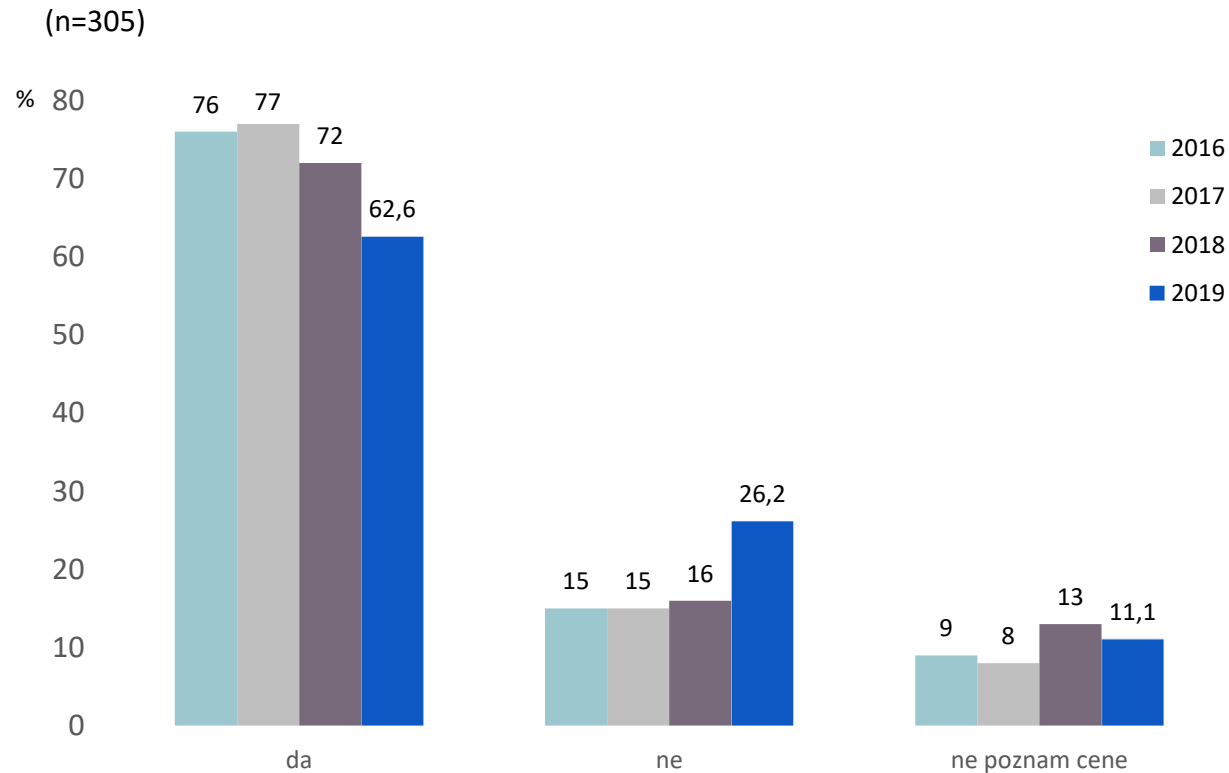
2/2

	2016	2017	2018	2019
Povprečje	17 %	18 %	20 %	12,4 %
Mala podjetja	17 %	17 %	23 %	13,3 %
Srednja podjetja	17 %	20 %	13 %	10,0 %
Velika podjetja	14 %	21 %	13 %	12,7 %



Cena prenatal

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



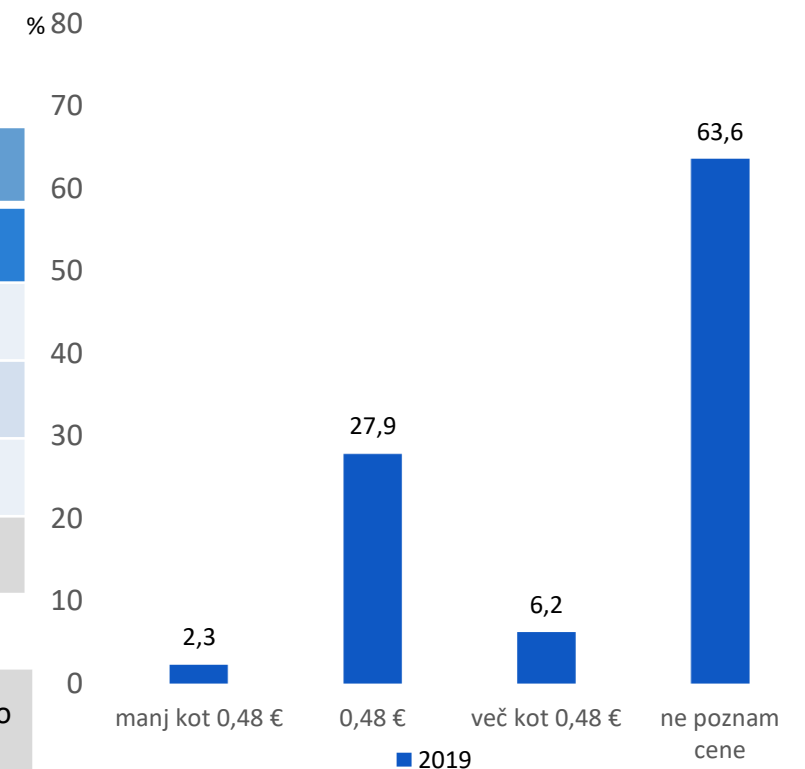
Večini anketiranih podjetij (62,6 %) se zdi cena, ki jo plačujejo za prenos standardnega pisma, sprejemljiva, dobra četrtnina ocenjuje, da cena ni sprejemljiva, desetina pa cene za prenos standardnega pisma ne pozna.

Kakšno ceno vaše podjetje plačuje za prenos standardnega pisma?

(n=305)

V tabeli je prikazana povprečna cena, ki so jo navedli anketiranci kot ceno, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma:

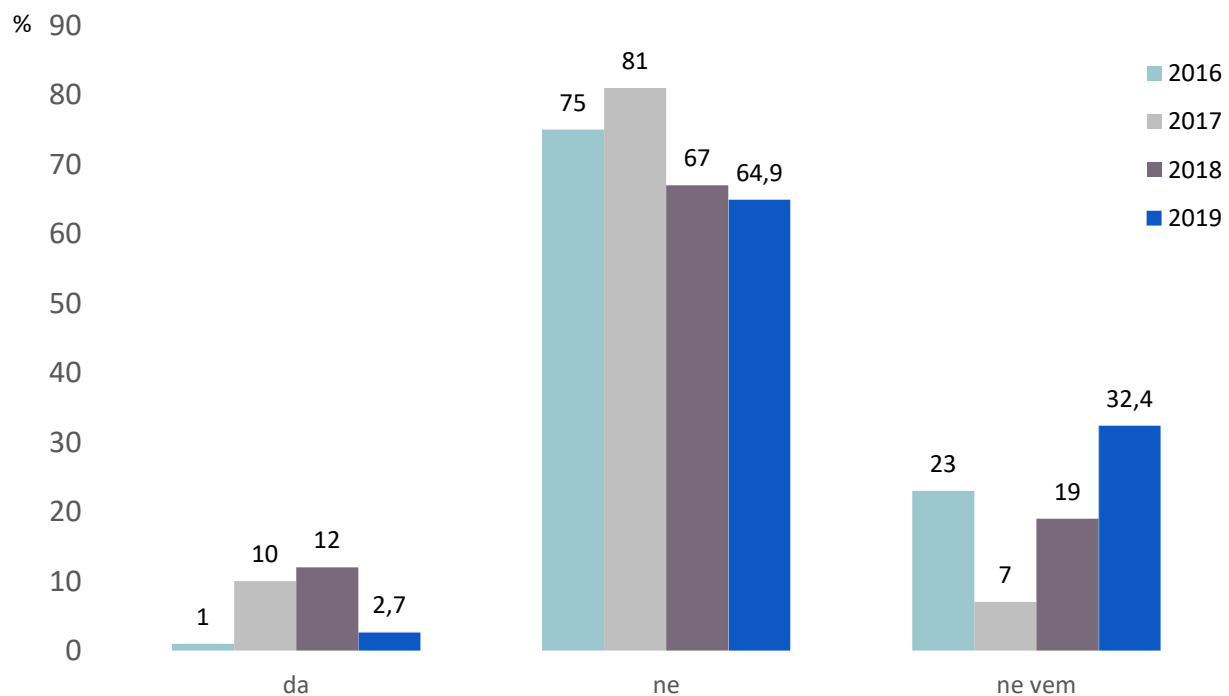
	2016	2017	2018	2019
Povprečna cena	0,41 €	0,87 €	0,50 €	0,54 €
Mala podjetja	0,44 €	0,73 €	0,48 €	0,54 €
Srednja podjetja	0,38 €	1,43 €	0,63 €	0,49 €
Velika podjetja	0,37 €	0,41 €	0,40 €	0,62 €
Dejanska cena	0,37 €	0,37 €	0,40 €	0,48 €



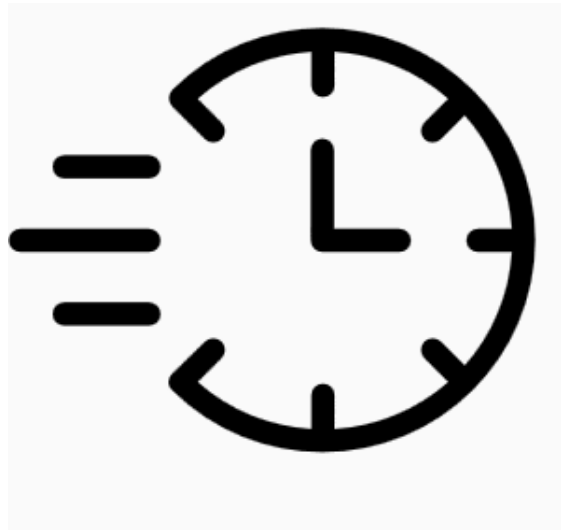
63,6 % vprašanih ne pozna cene, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma. Med tistimi, ki so ceno znali navesti, jih večina plačuje 0,48 € za prenos standardnega pisma.

Ali je to cena s popustom?

(Odgovarjajo tisti, ki so znali navesti ceno, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma; n=111)



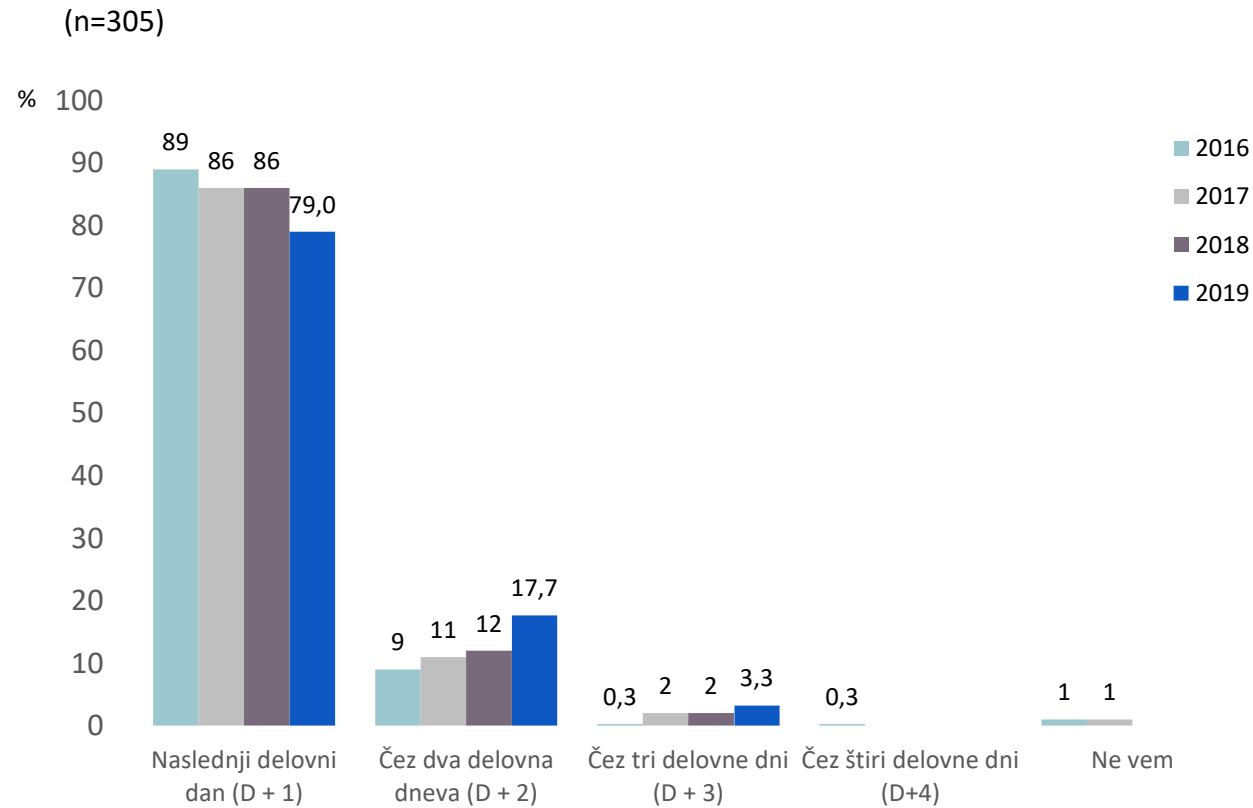
Med vsemi podjetji 2,7 % anketirancev navaja, da je v ceni upoštevan popust, 64,9 % popusta nima, 32,4 % pa na vprašanje glede popusta ni znalo odgovoriti.



Roki prenosa

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

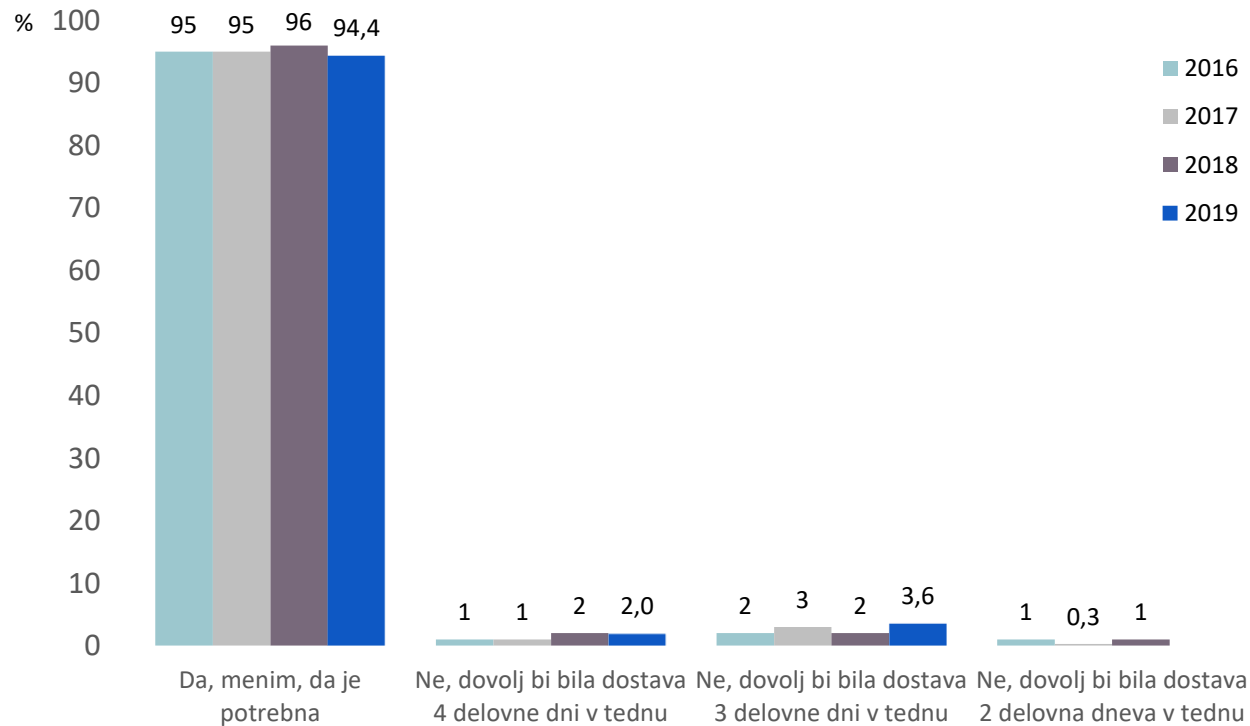
pojasnilo: D=dan oddaje pisma



Več kot tri četrtine anketiranih (79,0 %) menijo, da bi morala Pošta Slovenije dostaviti pismo do naslovnika naslednji delovni dan (D+1).

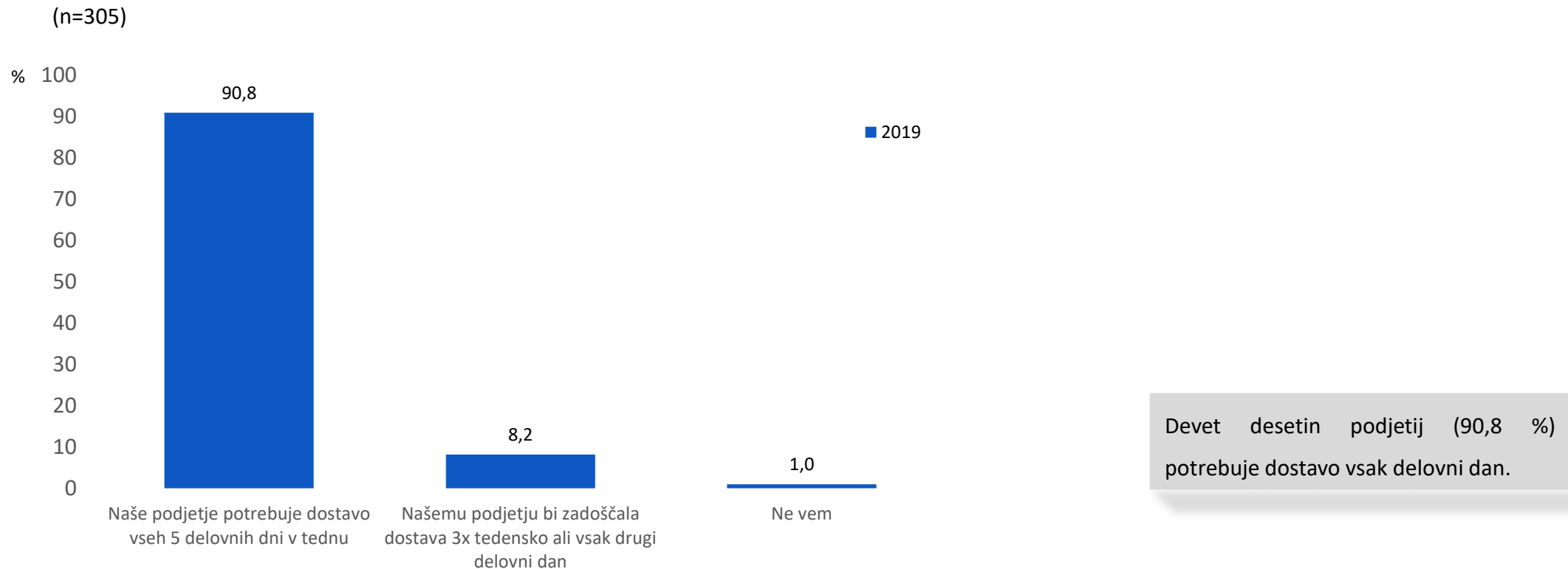
Ali je po vašem mnenju potrebna dostava poštnih pošiljk vseh 5 delovnih dni v tednu, torej od ponedeljka do petka?

(n=305)



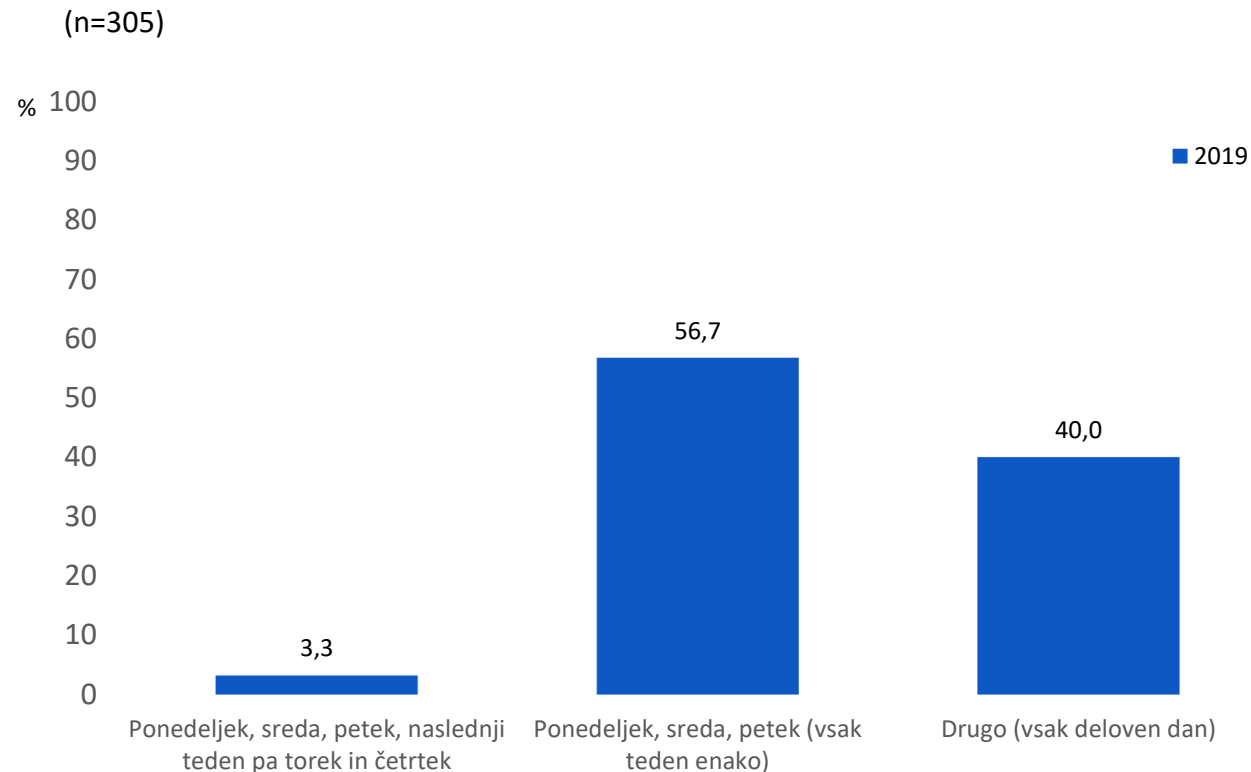
Anketiranci so enotni v mnenju, da je dostava poštnih pošiljk potrebna vseh pet delovnih dni v tednu.

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



* Vprašanje je bilo v tokratno merjenje vključeno prvič.

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

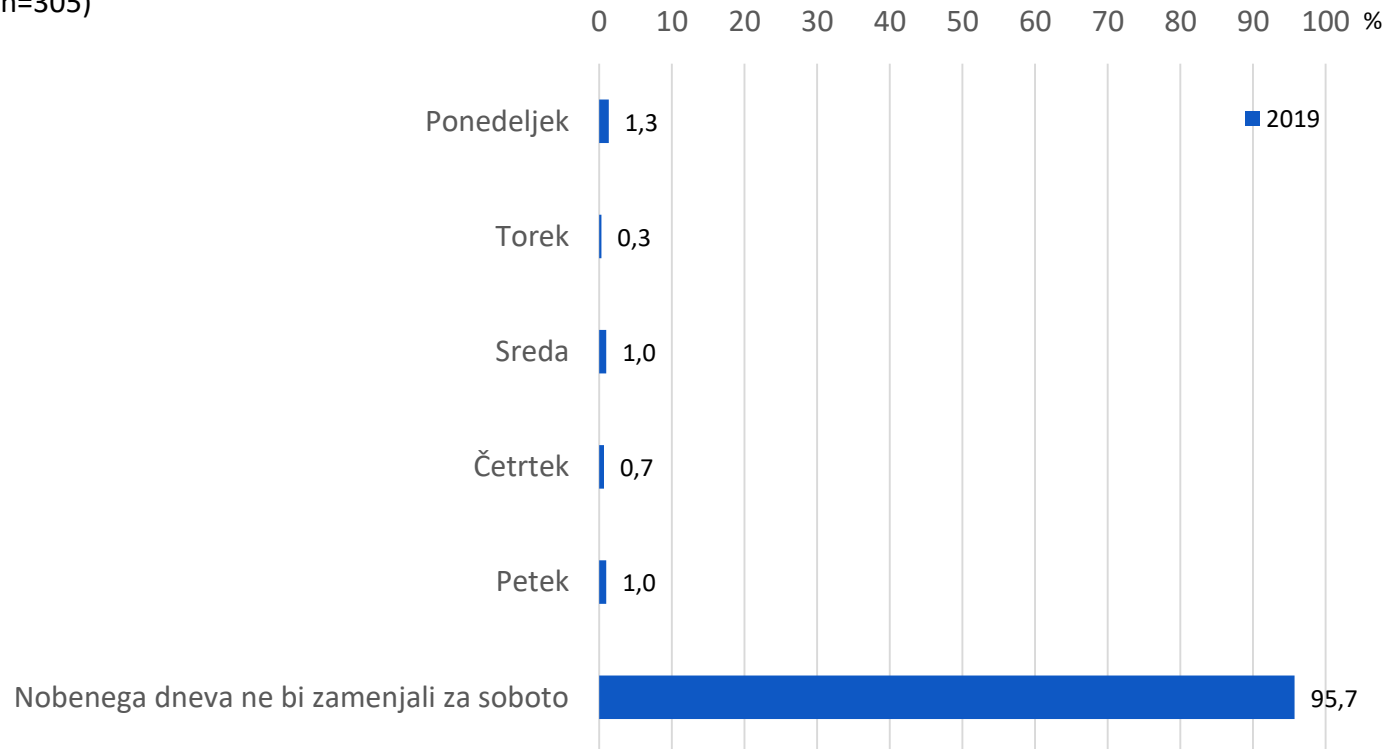


Če bi se dostava izvajala 3x tedensko, bi dobra polovica (56,7 %) podjetij potrebovala dostavo ob ponedeljkih, sredah in petkih, in sicer vsak teden enako. 40 % vprašanih pa vztraja na dostavi vsak deloven dan.

* Vprašanje je bilo v tokratno merjenje vključeno prvič.

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

(n=305)

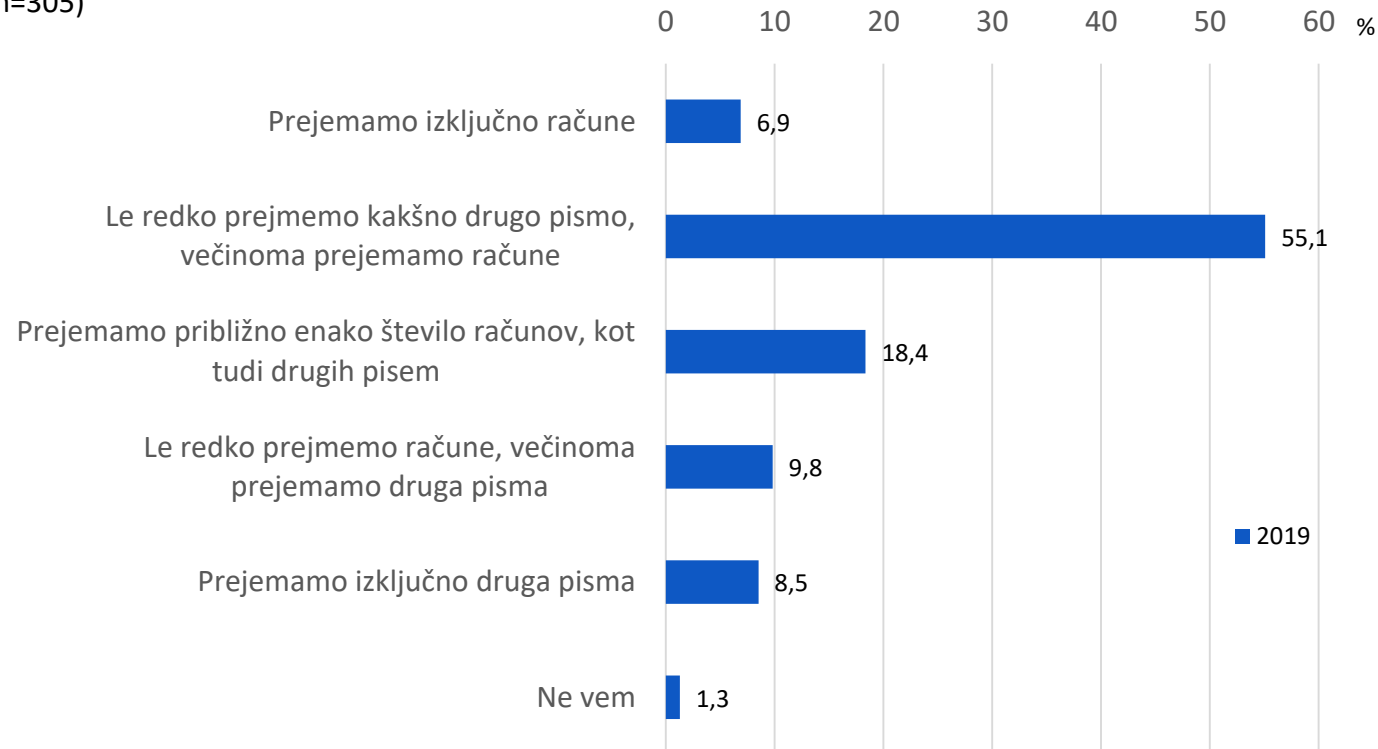


Anketirana podjetja so enotnega mnenja: delovnih dni ne bi zamenjali za dostavo ob sobotah.

* Vprašanje je bilo v tokratno merjenje vključeno prvič.

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

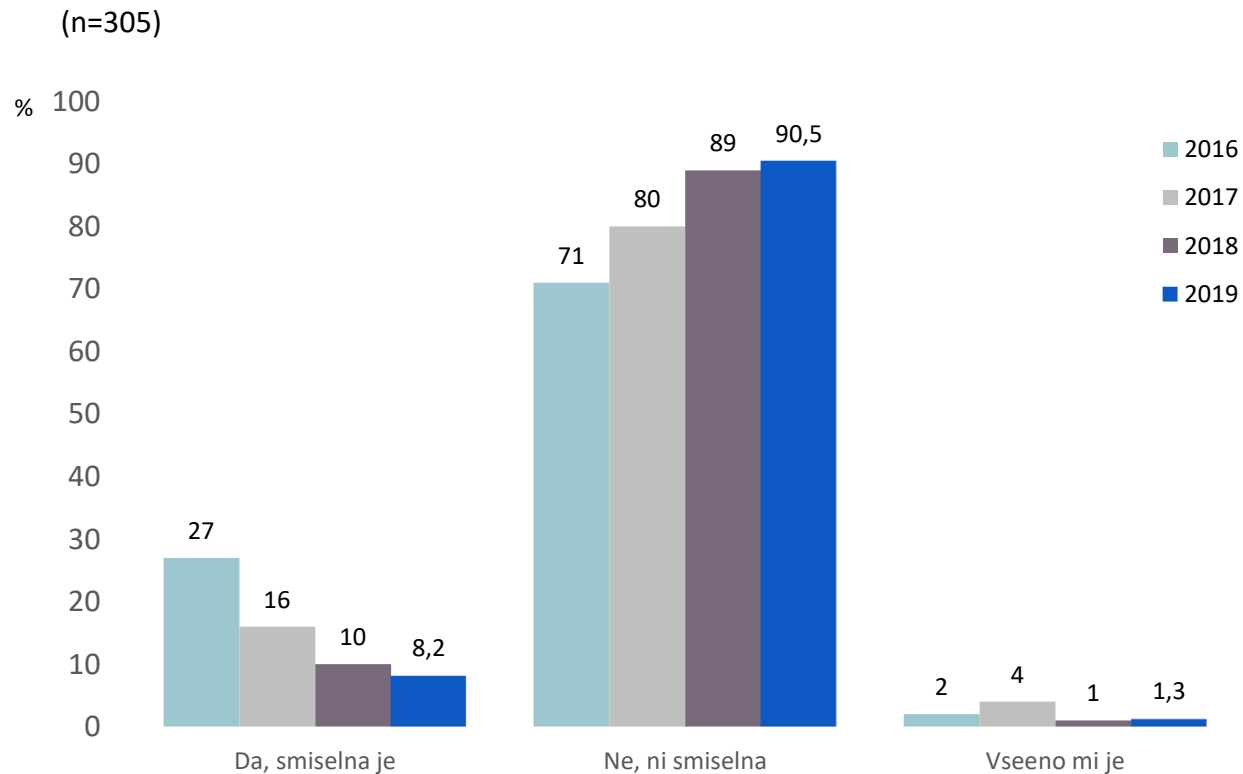
(n=305)



Dobra polovica anketiranih (55,1 %) le redko prejme kakšno drugo pismo; večinoma prejmemo račune.

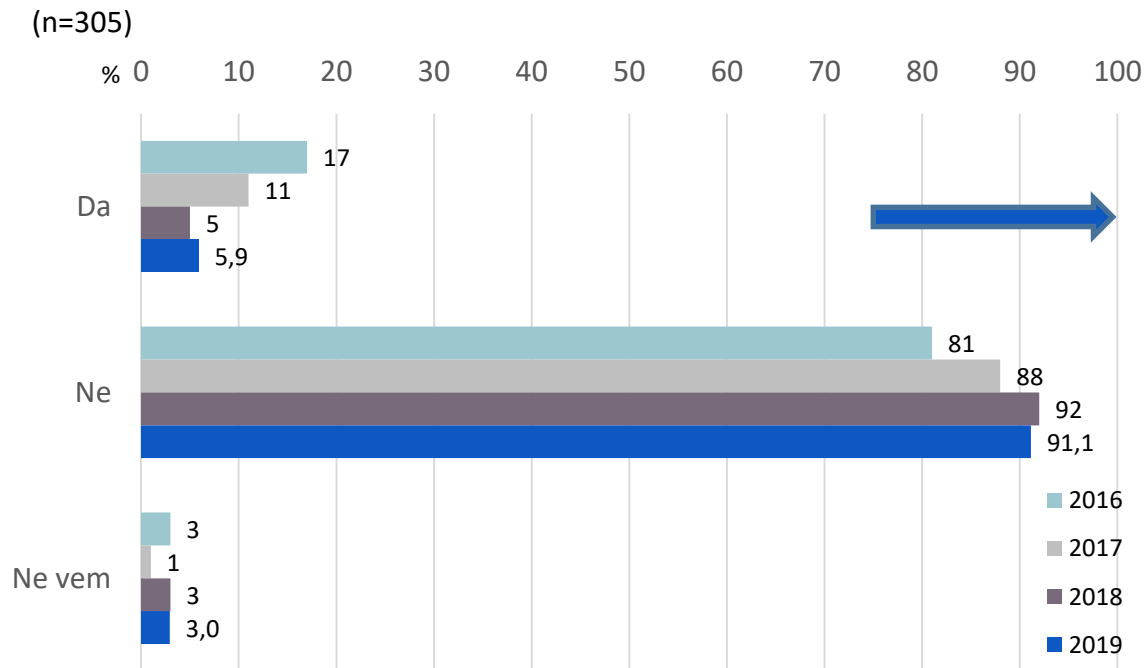
* Vprašanje je bilo v tokratno merjenje vključeno prvič.

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



Manj kot desetina podjetij (8,2 %) ocenjuje, da je dostava poštnih pošiljk v poslovne prostore ob sobotah smiselna, devet desetih (90,5 %) pa je nasprotnega mnenja.

Ali imate dostavo poštних pošiljk v vaše poslovne prostore ob sobotah?



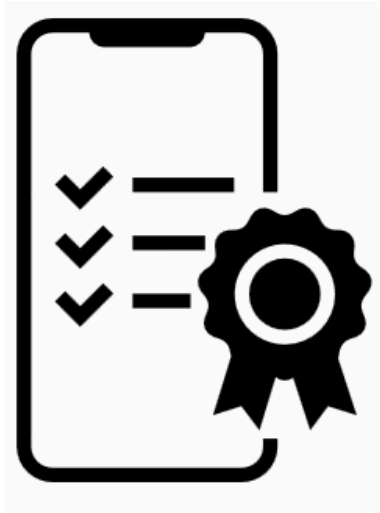
Dostavo poštних pošiljk ob sobotah ima 5,9 % anketiranih podjetij, ki večinoma prejemajo pakete.

Dostavo katerih pošiljk pa imate v vaše poslovne prostore ob sobotah? (Možnih več odgovorov, n=18; podatek 2019)

Pisma	50,0 %
Paket	77,8 %
Priporočena pošiljka	50,0 %
Vrednostna pošiljka	22,2 %

Koliko takšnih pošiljk v povprečju prejmete ob sobotah v obdobju enega leta? (n=15; podatek 2019)

do 10	26,7 %
11 do 50	26,7 %
51 do 100	13,3 %
101 do 150	20,0 %
več kot 150	13,3 %



Kakovost storitev

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

(1/2)

(n=305, podatek 2019)

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

DEJAVNIK	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	ne vem (%)
Lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	9,5	3,0	11,8	14,1	61,6	
Delovni čas pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	6,6	2,6	10,8	17,0	63,0	
Hiter prenos poštne pošiljke	0,7	1,3	3,6	16,7	77,0	0,7
Zanesljiv prenos poštne pošiljke			1,0	4,6	93,8	0,7
Cena poštne storitve	0,7	1,0	9,5	21,6	66,2	1,0
Zaupanje v ponudnika poštних storitev	0,3	0,3	2,0	12,8	83,9	0,7
Odnos uslužbencev do strank	0,7	0,3	3,6	15,4	79,7	0,3
Čas čakanja v čakalni vrsti	7,9	2,0	10,5	19,3	59,7	0,7

Največji delež anketirancev kot zelo pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve ocenjuje zanesljiv prenos poštne pošiljke (93,8 %), sledi zaupanje v ponudnika poštних storitev (83,9 %).

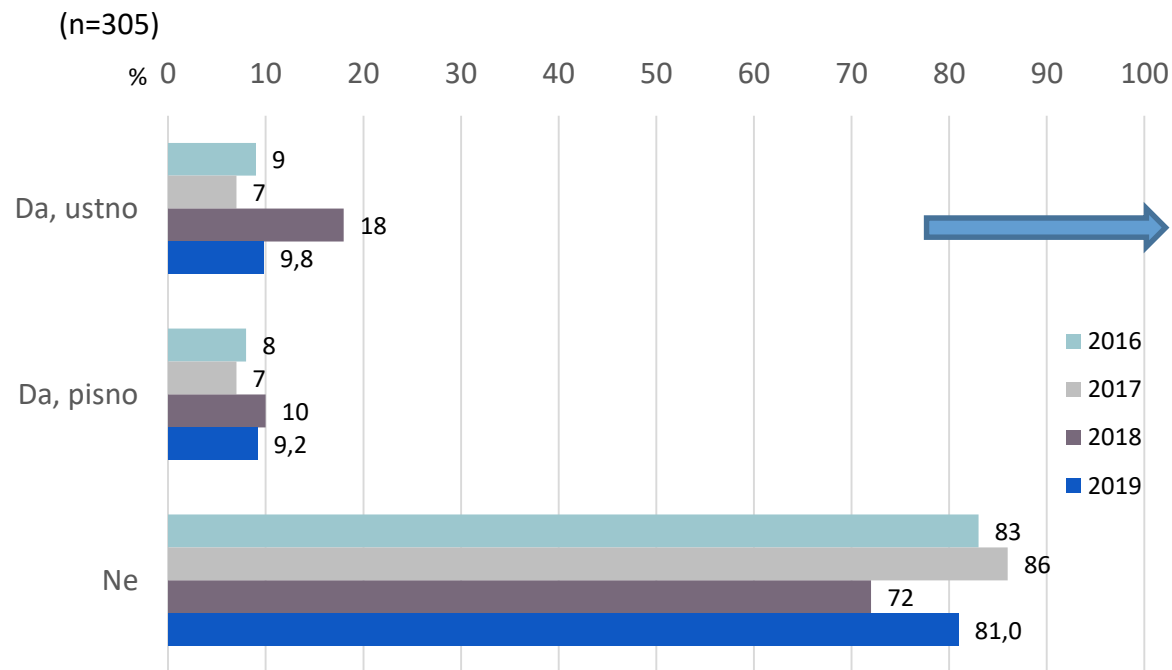
V kolikšni meri so navedeni dejavniki kakovosti poštne storitve pomembni za vaše podjetje? - Povprečne ocene

(2/2)

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

Vsi navedeni dejavniki kakovosti so visoko pomembni, povprečne ocene pomembnosti se gibljejo med 4,93 za zanesljivost prenosa poštних pošiljk (najpomembnejši dejavnik kakovosti) in 4,15 za lokacijo pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev, ki je med vsemi dejavniki kakovosti najmanj pomemben.

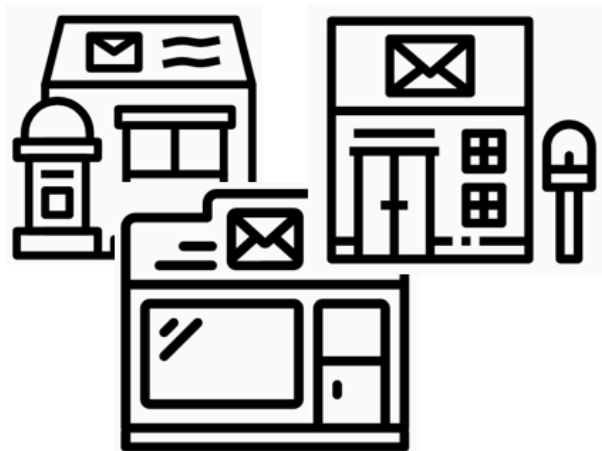
Ali ste že kdaj vložili kakšno pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo?



Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila slaba petina anketiranih (19,0 %).

Kaj je bil razlog za pritožbo? (Možnih več odgovorov, n=58; podatek 2019)	
Problemi z dostavo	25,9 %
Poškodovana pošiljka	20,7 %
Izgubljena pošiljka	15,5 %
Napačna dostava	10,3 %
Nepravočasna dostava	10,3 %
Odnos poštnega uslužbenca	6,9 %
Pošta v nabiralnik namesto v poslovne prostore	1,7 %
Drugo*	8,6 %

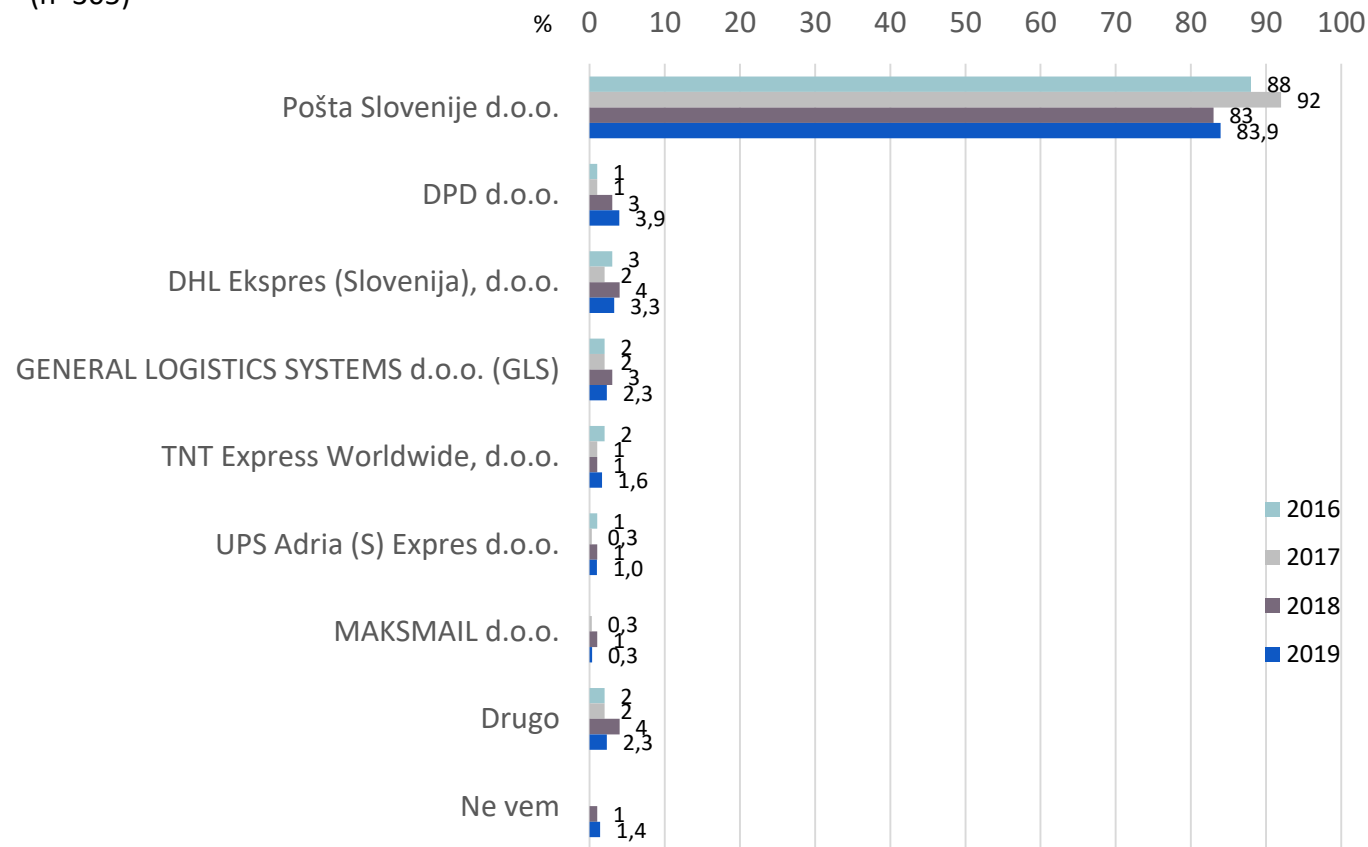
* Pod drugo so navedli: čas prevzema je bil napačen; namesto v poštni predal, so nosili v nabiralnik; ni bilo prevzema; obračun stroškov; sami smo morali lepiti znamke.



Uporaba storitev izvajalcev poštних storitev

Preko katerega izvajalca ste v zadnjem letu opravili največ prenosov?

(n=305)

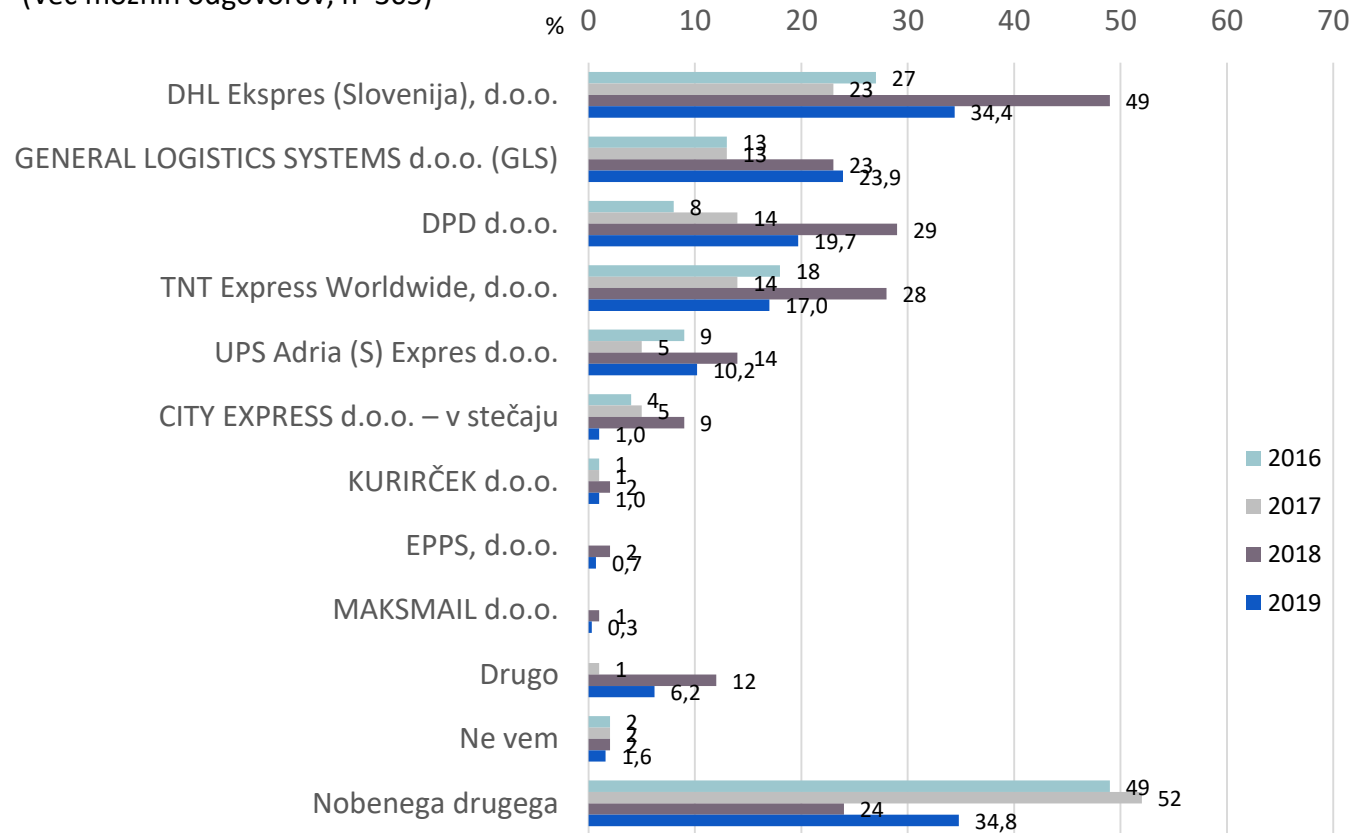


Glavni izvajalec, preko katerega večina podjetij opravi največ prenosov, je Pošta Slovenije (83,9 %).

Pod drugo so navedli: Slovenske železnice (3x), Global express, Kurirska služba B@F, Tine express

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

(Več možnih odgovorov; n=305)

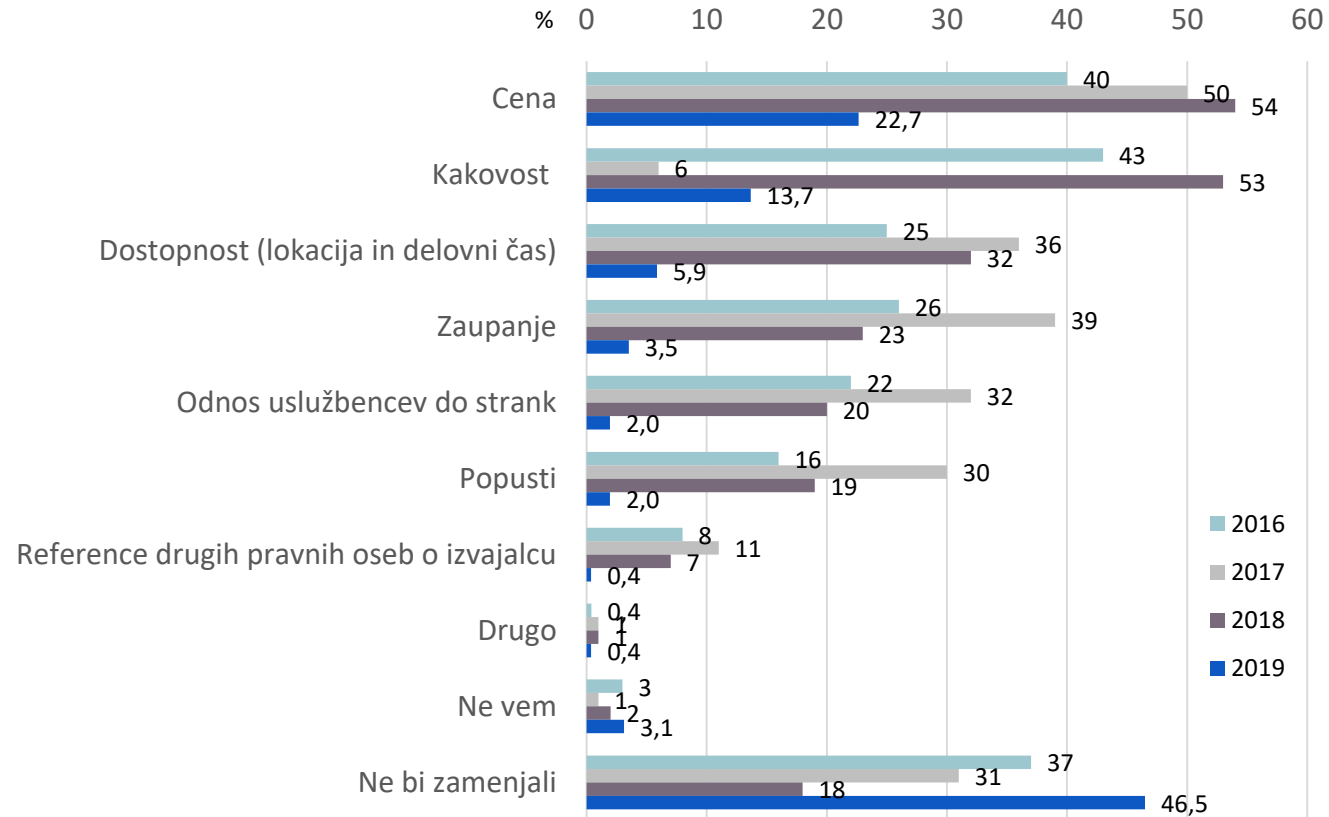


Dobra tretjina vprašanih (34,4 %) je poleg storitev Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabila tudi storitve DHL, četrtna GLS (23,9 %), petina DPD (19,7 %). Dobra tretjina (34,8 %) ni uporabila nobenega drugega izvajalca poštnih storitev.

Pod drugo so navedli: Slovenske železnice (7x), Tine express (4x), Intereuropa (3x), Global express (3x), Gold express, In time, Kurirska služba B@F

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

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

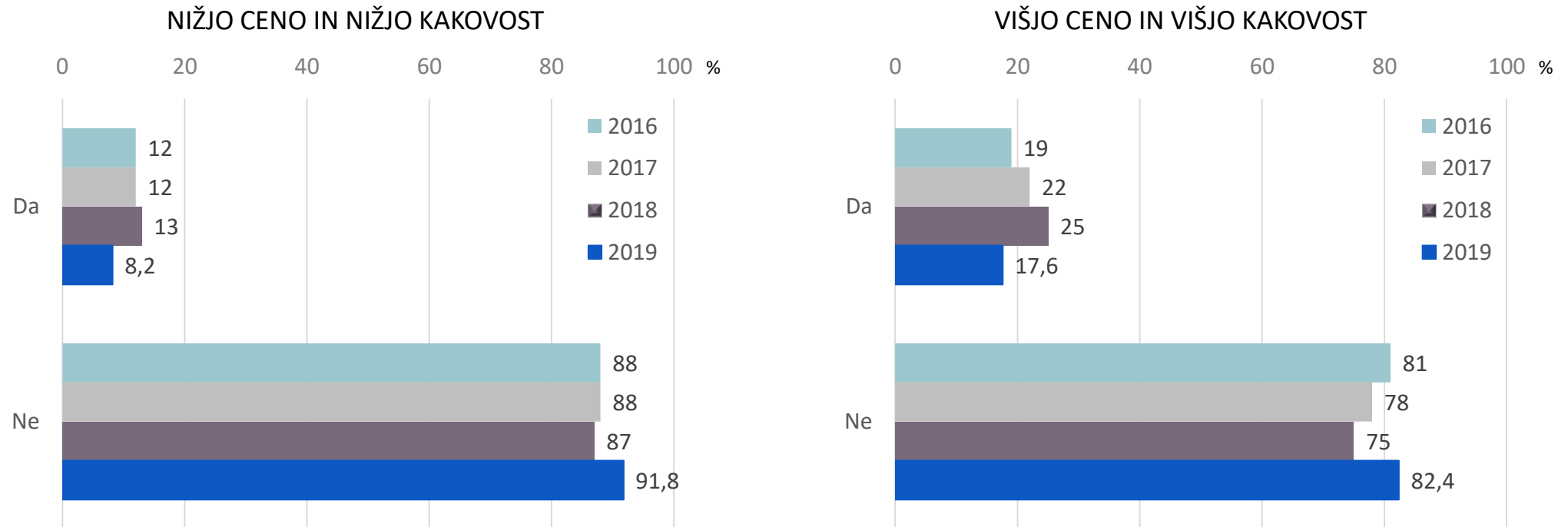


Glavna dejavnika, ki bi lahko vplivala na zamenjavo izvajalca poštних storitev sta cena in kakovost.

Pod drugo je en anketiranec navedel: fizična nefleksibilnost na Pošti, posledično zaradi napačnih odločitev in navodil vodstva

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

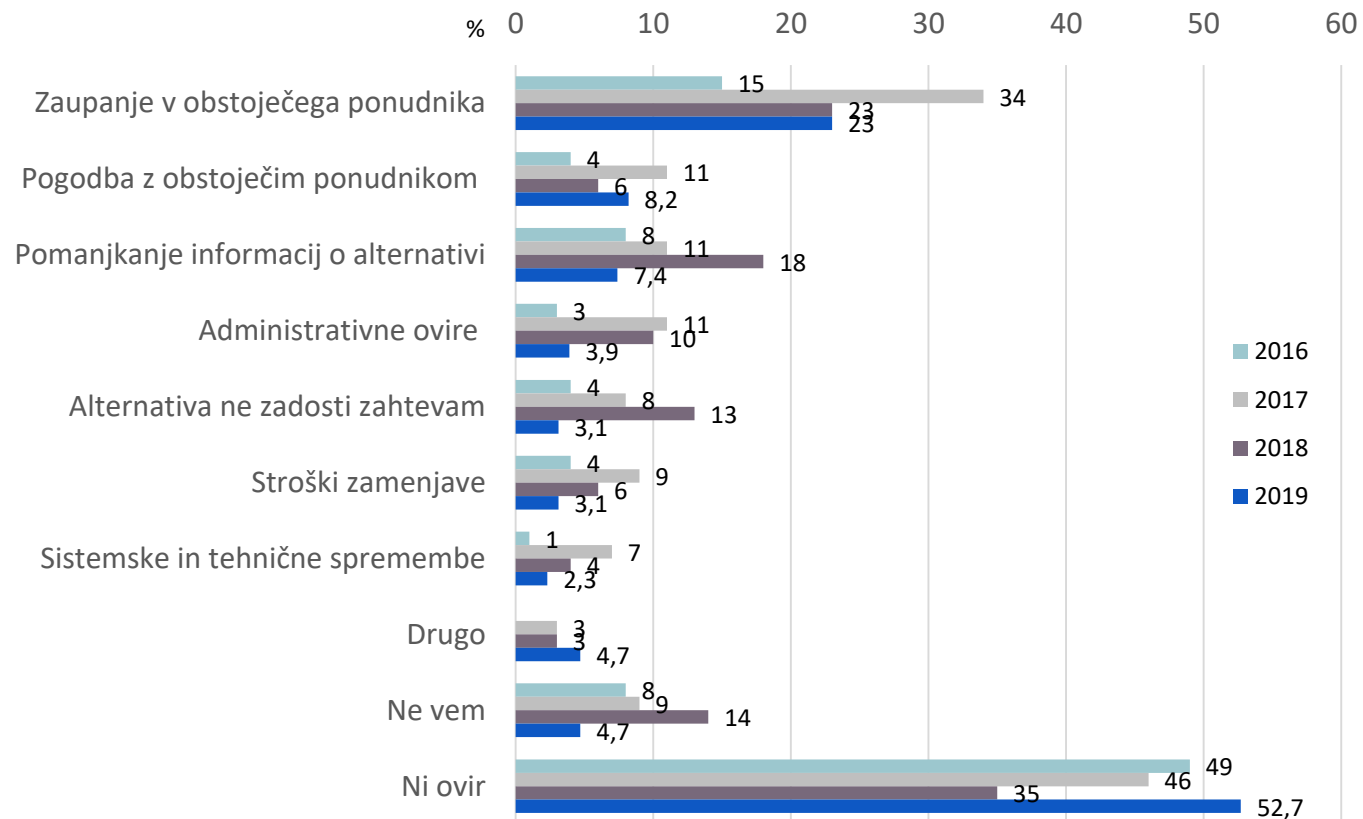
(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=256)



Za menjavo ponudnika poštних storitev bi se jih več odločilo v primeru višje cene za višjo kakovost (17,6 %), kot nižje cene za nižjo kakovost (8,2 %). Velika večina podjetij pa se za menjavo ne bi odločila.

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

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



Polovica vprašanih (52,7 %) meni, da ni ovir za zamenjavo ponudnika poštних storitev, najvišji delež pa meni, da ponudnika ne bi menjali zaradi zaupanja v obstoječega ponudnika (23,0 %).

Pod drugo so navedli: ne bi menjal (6x), javna naročila (2x), kakovost, ni konkurence, pokrivajo večino storitev, razdrobljenost pokrajine

Zakaj vaš glavni izvajalec poštних storitev ni Pošta Slovenije? Drugi izvajalci poštних storitev nudijo:

(1/2)

(Odgovarjajo tisti, ki ne uporabljajo storitev Pošte Slovenije, več možnih odgovorov; n=49)



Zakaj vaš glavni izvajalec poštних storitev ni Pošta Slovenije? Drugi izvajalci poštних storitev nudijo (dobesedne navedbe):

(2/2)

(Odgovarjajo tisti, ki ne uporabljajo storitev Pošte Slovenije, več možnih odgovorov; n=49)

Navedba	Število navedb
hitrost dostave	21
ugodna cena	7
zanesljivost	4
fleksibilnost storitve	2
nižji stroški	2
bližina lokacije	1
boljši odziv	1
sklenjena pogodba	1
dostava težjih paketov	1
dostavljajo pošiljke, kjer jih pošta slo ne	1
paketna dostava	1
pobiranje pošte na lokaciji	1
izbira na javnem razpisu	1
kakovost	1
ni posebnega razloga	1
dobre izkušnje	1
urejen prevoz	1
pogodba	1
prevzem paketov v skladišču	1
nižja cena za tujino	1
zadovoljujejo standardne pogoje	1
količinski popust	1
pogoji dostave	1
enostavnost naročila	1
zaradi oddaje pošiljk v tujino	1

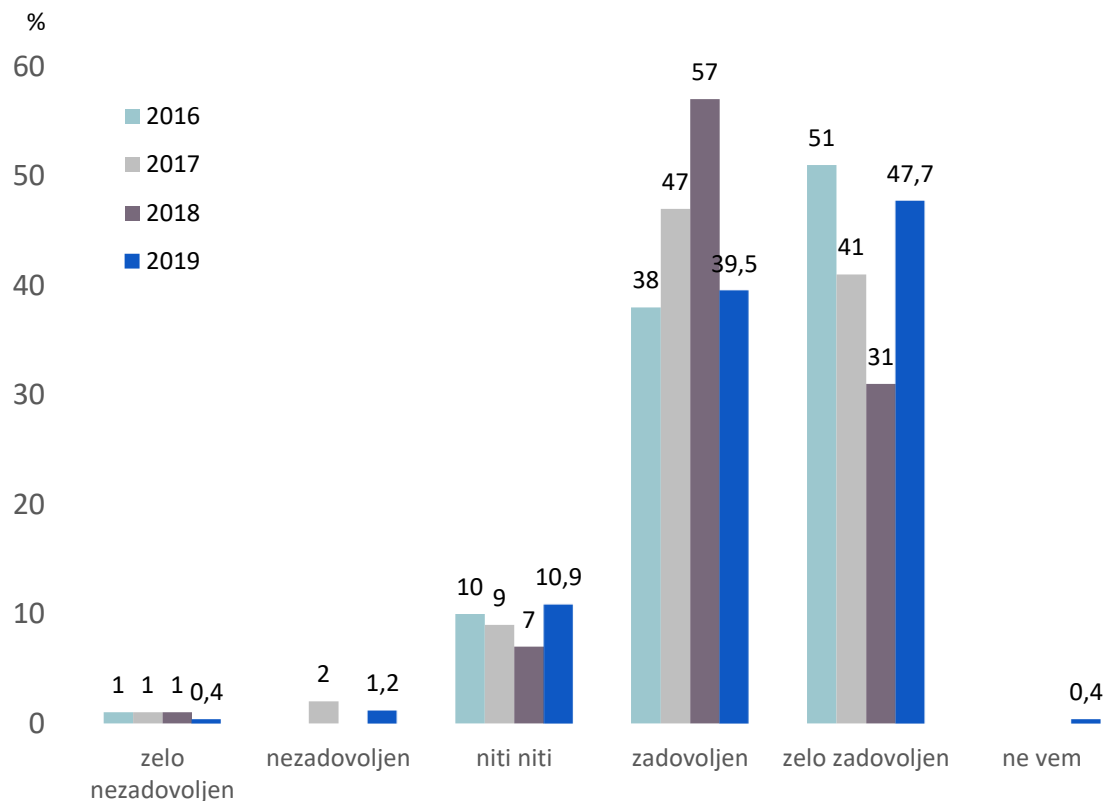


Zadovoljstvo s poštnimi storitvami

Kako ste zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije?

1/2

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



Povprečna ocena

Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije je 87,2 %, povprečna ocena pa 4,33, pri čemer so v velikih podjetjih v povprečju nekoliko bolj zadovoljni kot v malih.

Zakaj niste zadovoljni? (Možnih več odgovorov, n=4; podatek 2019)	
prekratek delovni čas pošte	2 x
hitrost prenosa	1 x
ker ne zagotavljajo storitev v manjših krajih, kjer morajo občine sofinancirati, da poštna storitve sploh ostanejo	1 x

Kako ste zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije?

2/2

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

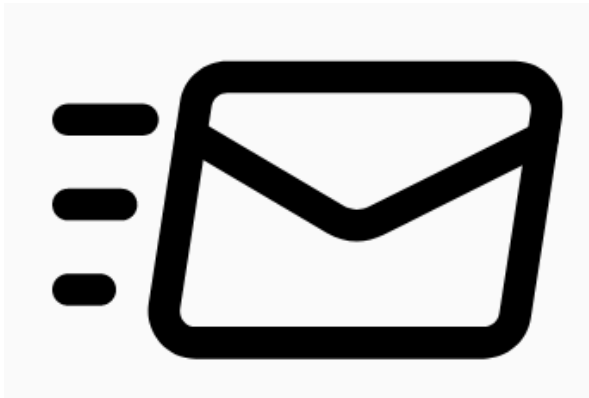
	2016	2017	2018	2019
Povprečna ocena zadovoljstva	4,4	4,3	4,2	4,33
Mala podjetja	4,3	4,2	4,0	4,27
Srednja podjetja	4,5	4,4	4,3	4,43
Velika podjetja	4,4	4,4	4,3	4,47

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

(n=305)

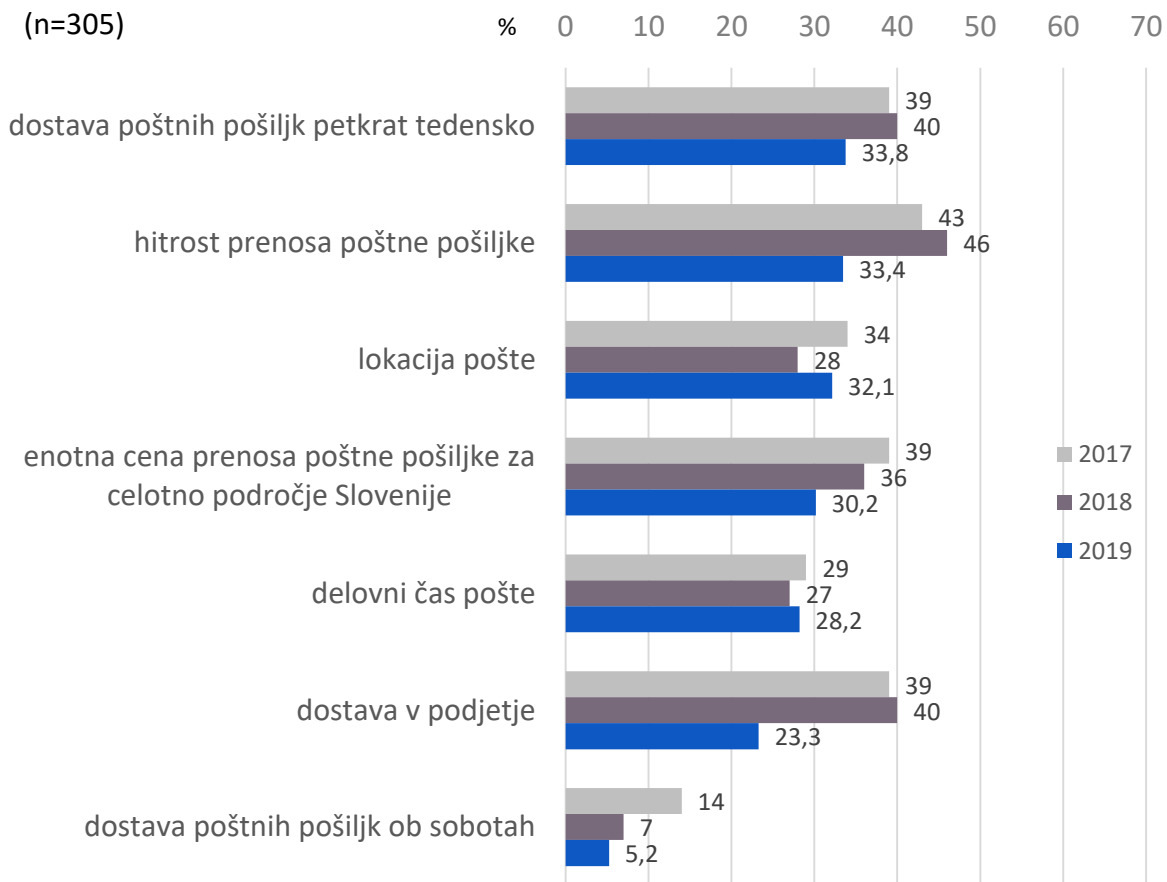
Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

	št. ocen	povprečje
DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o.	10	4,50
DPD d.o.o.	12	4,50
GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o. (GLS)	7	4,57
KURIRČEK d.o.o.	1	5,00
MAKSMAIL d.o.o.	1	3,00
TNT Express Worldwide, d.o.o.	5	4,80
UPS Adria (S) Expres d.o.o.	3	5,00
Pošta Slovenije d.o.o.	256	4,33



Ohranitev poštnih storitev

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



Največ anketirancev je pripravljenih plačati več, da se ohrani dostava poštних pošiljk petkrat tedensko, hitrost prenosa in lokacija pošte.

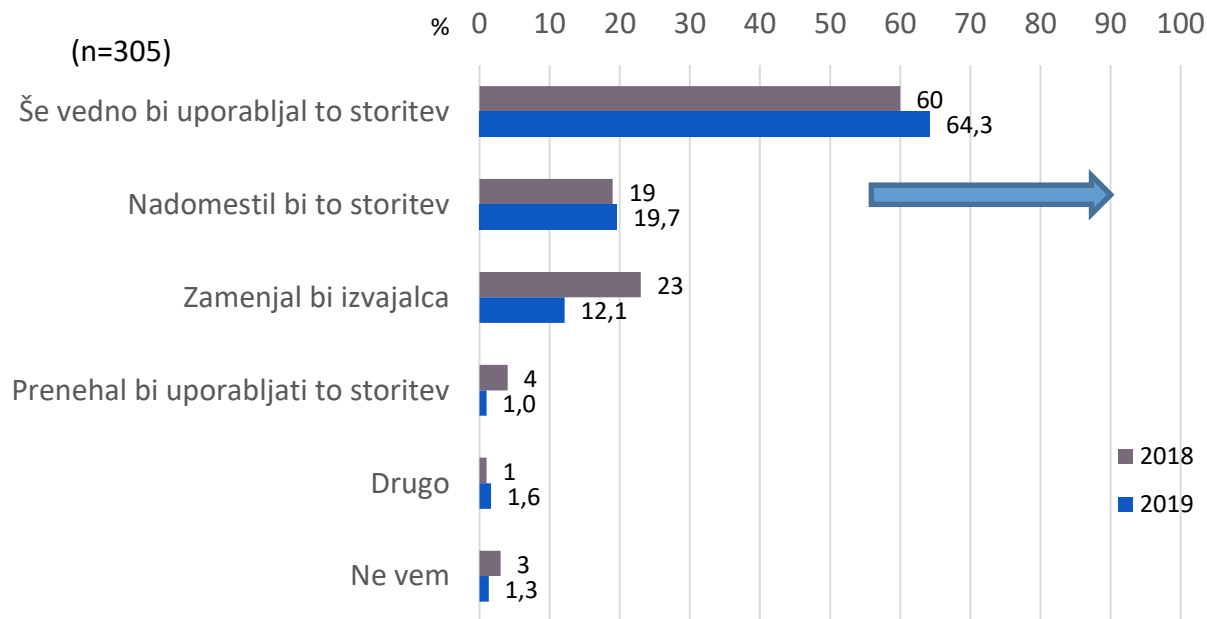
Koliko odstotkov višjo ceno ste pripravljeni plačati, da se ohrani:

(n=305)

Navedene so povprečne vrednosti

	2017	2018	2019
dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko	5,8 %	6,8 %	4,2 %
hitrost prenosa poštnih pošiljk	6,2 %	7,0 %	4,1 %
lokacija pošte	7,8 %	6,8 %	4,6 %
enotna cena prenosa poštnih pošiljk za celotno področje Slovenije	6,0 %	6,4 %	4,2 %
delovni čas pošte	7,3 %	7,3 %	4,7 %
dostava v podjetje	6,4 %	6,1 %	4,6 %
dostava poštnih pošiljk ob sobotah	7,1 %	7,2 %	6,1 %

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



Pod drugo so navedli: iskali bi novega ponudnika; prešli bi na e-račune; preverili bi cece na trgu, ampak verjetno še vedno uporabljali; prisiljeni smo pošiljati po pošti; razmislili bi o obstoječem obsegu poslovanja ali zmanjšali število pošiljk.

V primeru, da bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %, bi petina anketirancev (19,7 %) nadomestila to storitev, v veliki večini z elektronsko komunikacijo.

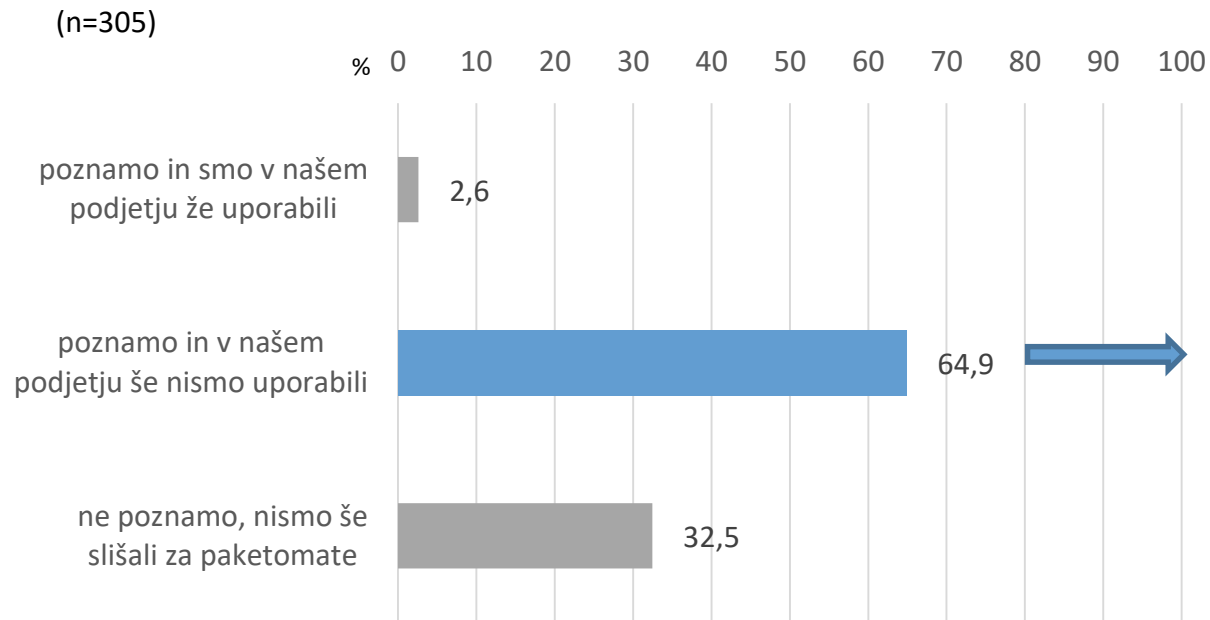
S katero storitvijo bi nadomestili pismo? (n=60; podatek 2019)	
Z elektronsko komunikacijo	95,0 %
S storitvijo hitre pošte	1,7 %
Z drugim tipom storitve*	3,3 %

* Pod drug tip storitve so navedli: razmislili bi o obstoječem obsegu poslovanja ali zmanjšanju števila pošiljk; prešli bi na e-račune, ne moremo nadomestiti pisma; preverili bi cene na trgu; iskali bi novega ponudnika.



Poznavanje in uporaba paketomatov in paketnih trgovin

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



Zakaj še nikoli niste uporabili paketomata? (n=198)	
nimamo posebnega razloga oziroma ne vem	87,9 %
ni potrebe	6,6 %
lokacija je neprimerna	4,5 %
domnevamo, da je preveč zapleteno	1,0 %

Paketomate poznata dve tretjini anketirancev, uporabnikov pa je 2,6 %. Tretjina za paketomate še ni slišala (32,5 %).

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

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

Zadovoljstvo	
1 - zelo nezadovoljen	-
2 - nezadovoljen	1 x
3 - niti niti	2 x
4 - zadovoljen	2 x
5 - zelo zadovoljen	3 x



Povprečna ocena

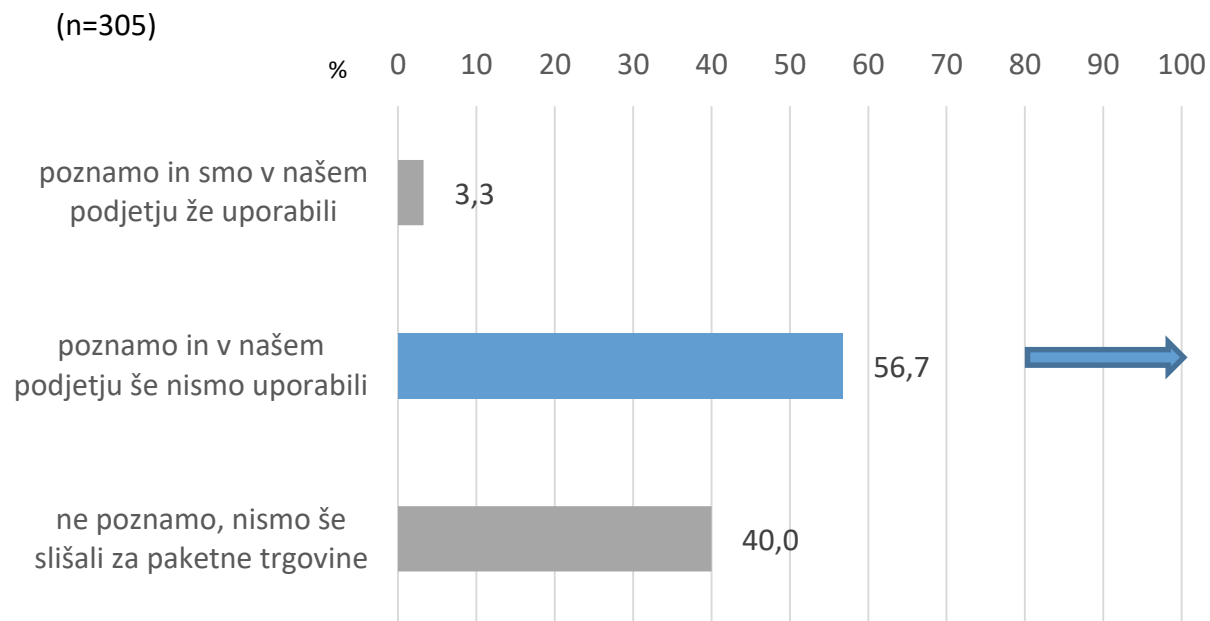
Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

Uporaba v prihodnje	
bomo še uporabili	7 x
ne vem	1 x

Opis uporabniške izkušnje (kratek opis uporabe, vsečni in moteči elementi):

- Lahko uporabljaš kadar hočeš, lokacija pa nam ni ustrezala
- Enostaven prevzem, moti pa dostava v paketomate
- Super, ker nisi vedno dosegljiv v podjetju
- Neodvisnost (3 x)
- Pošiljanje ni uspelo
- Všeč nam je enostavnost, ni pa nam všeč občasna neažurnost

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



Zakaj še nikoli niste uporabili paketne trgovine? (n=173)	
nimamo posebnega razloga oziroma ne vem	86,7 %
ni potrebe	6,4 %
lokacija je neprimerna	4,0 %
domnevamo, da je preveč zapleteno	1,7 %
smo poskusili uporabiti, a je preveč zapleteno	0,6 %
cena je previsoka	0,6 %

Paketne trgovine pozna 60 % anketirancev, uporabnikov pa je 3,3 %. Za paketne trgovine še ni slišalo 40 % vprašanih.

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

(Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate (n=10))

Zadovoljstvo	
1 - zelo nezadovoljen	1 x
2 - nezadovoljen	-
3 - niti niti	-
4 - zadovoljen	1 x
5 - zelo zadovoljen	8 x



Povprečna ocena

Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

Uporaba v prihodnje	
bomo še uporabili	7 x
ne bomo več uporabili	1 x
ne vem	2 x

Opis uporabniške izkušnje (kratek opis uporabe, vsečni in moteči elementi):

- Bližina dostave paketa
- Dostopnost (2 x)
- Enostavnost
- Hitrost
- Nisi vezan na čas prevzema (2 x)
- Odnos dostavljavcev ni bil korekten
- Odpiralni čas 24 ur
- Zelo zadovoljni



Ninamedia d.o.o.

Parmova 41
1000 Ljubljana

e-naslov: info@ninamedia.si

telefon: +386 1 23 62 120
