

---

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

*Oktober 2019*

---

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

- **Indeks zadovoljstva** z univerzalno poštno storitvijo znaša **72,8** na lestvici od 1 do 100.
- **Tri četrte anketiranih (70,2 %)** je na **splošno zadovoljnih s poštними storitvami**, kot glavni razlog nezadovoljstva s poštными storitvami pa navajajo počasnost uslužbencev ter njihov odnos (tako meni 31,3 % tistih, ki so nezadovoljni s poštными storitvami).
- **Najpomembnejši dejavnik kakovosti** poštne storitve je, po mnenju petine vprašanih (**19,6 %**), **lokacija pošte**.
- **Dve tretjini anketiranih je zadovoljnih z obratovalnim časom pošt**, ki jih obiskujejo, enak delež pa je **zadovoljnih s hitrostjo opravljanja storitev** na poštah. Tri četrte vprašanih je zadovoljnih z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma, podoben delež anketiranih pa je zadovoljnih z oddaljenostjo poštnega nabiralnika od njihovega doma.
- **Pošto večkrat tedensko obišče 7,1 % anketirancev**, najmanj enkrat mesečno pa 61,7 % vprašanih. Pošto redkeje obišče 31,2 % anketiranih. Dobra polovica anketiranih (**56,4 %**) **obiskuje vedno isto poštno enoto**. Oddaja pisma je storitev, ki jo največ anketiranih (59,4 %) običajno opravi ob obisku pošte.

- **Pritožbo** (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo **vložila petina anketiranih (19,4 %)**, najpogostejši razlog za pritožbo pa so **problemi z dostavo**.
- Anketiranci v povprečju **oddajo 6 pisem mesečno**, osebno oziroma na svoje ime pa v povprečju **prejmejo 9 pisem mesečno**. V povprečju oddajo 4 pakete (do 2kg teže) letno oziroma oddajo 2 paketa (2-10 kg teže) letno, prejmejo pa 11 paketov letno.
- Večina vprašanih (**80,1 %**) zaradi elektronske pošte **manj uporablja klasične poštne storitve**. Povprečno razmerje med klasičnimi in elektronskimi pošiljkami znaša 27 % proti 73%, v korist elektronske pošte.
- Slaba desetina anketiranih (**8,3 %**) je **spontano in pravilno navedla ceno prenosa standardnega pisma**. Polovica anketiranih (48,0 %) je s ceno prenosa standardnega pisma zadovoljnih, šestina anketirancev (17,8 %) pa je s ceno nezadovoljnih, 27,2 % vprašanih pa ni ne zadovoljnih ne nezadovoljnih s ceno prenosa standardnega pisma.
- Večina anketirancev (**84,0 %**) sicer meni, da bi bila **potrebna dostava poštnih pošiljk vseh 5 delovnih dni** v tednu, toda zgolj **43 %** anketirancev je takšnih, ki dejansko oziroma **osebno potrebujejo dostavo 5 x tedensko**. Polovica anketiranih (**49,6 %**) meni, da ni smiselna dostava poštnih pošiljk na dom ob sobotah.

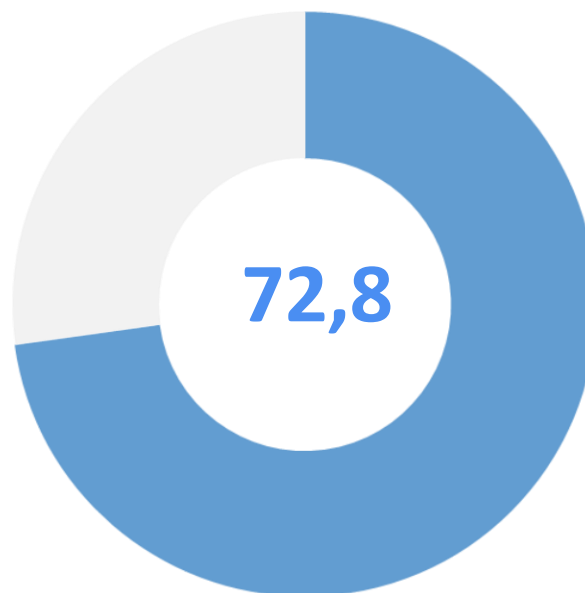
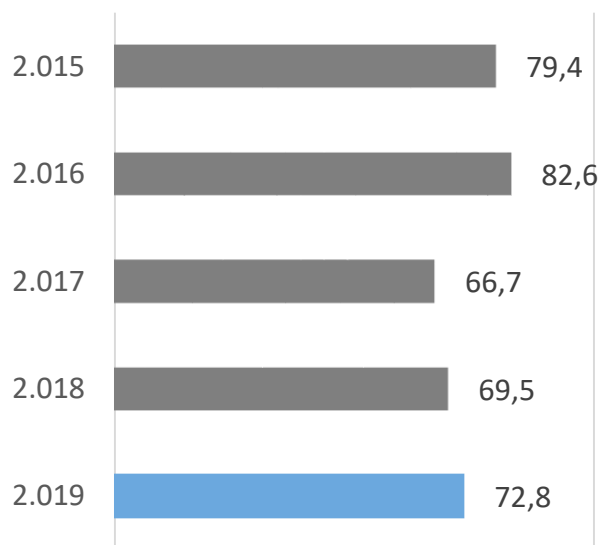
- **Dobra polovica anketiranih (59,7 %)** v zadnjem letu **ni uporabila** storitev kakšnega **drugega izvajalca** poštnih storitev z izjemo Pošte Slovenije. Najpogostejši **razlog uporabe** storitev drugih izvajalcev poštnih storitev je **nujnost (23,3 %)**, sledita pa hitrost prenosa (19,1 %) in nižja cena (17,0 %).
- **Tretjina vprašanih (38,3 %)** bi bila pripravljena **plačati višjo ceno** poštnih storitev, da se **ohrani dostava na dom**. Najvišji delež (86,6 %) anketiranih pa ne bi bil pripravljen plačati višje cene za ohranitev dostave poštnih pošiljk ob sobotah.
- V primeru, da bi se **cena pisma povišala za 5% do 10%**, bi slaba polovica (**42,6 %**) anketirancev **nadomestilo to storitev** z drugo (predvsem z elektronsko komunikacijo).
- **Večina vprašanih (85,2 %)** sicer **pozna paketomate** a jih še ni uporabila, **dve tretjini anketiranih (61,5 %)** pa **poznata paketne trgovine** a jih tudi še nista uporabili. **Tri četrtine** tistih anketirancev (75,7 %), ki so uporabili **paketomat, je z uporabo le tega zadovoljnih**, prav tako pa je z **uporabo paketnih trgovin zadovoljna večina tistih anketiranih (81,5 %)**, ki so koristili paketne trgovine.

# Vsebina

---

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

## Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo



Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo znaša 72,8.

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

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



# Opredelitev raziskave, vzorec in metodologija

---

# Metodologija

---

<b>Namen raziskave</b>	Spremljanje trenda uporabe poštnih storitev in zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa in kakovostjo poštnih storitev; osveščenost uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštnih storitev; uporaba paketomatov in paketnih trgovin
<b>Metodologija</b>	CATI + CAWI (telefonsko anketiranje in spletni panel)
<b>Izvedba</b>	September 2019
<b>Ciljna skupina</b>	Polnoletni prebivalci Slovenije
<b>Velikost vzorca</b>	n = 702

Uporabljena je bila kombinacija dveh metod (CATI+CAWI) z namenom zajetja reprezentativnega vzorca prebivalcev Slovenije.

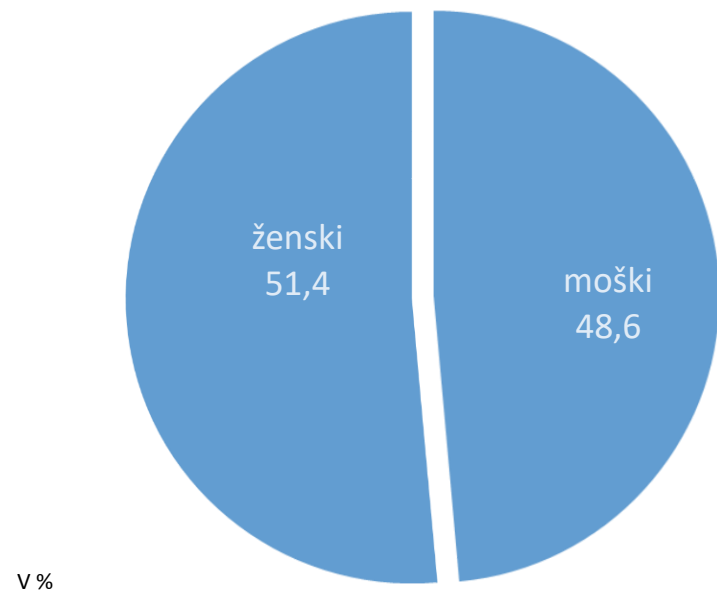
V času anketiranja (september 2019) smo s telefonsko anketo zajeli n=225 (32 %) anketiranih ter s pomočjo spletne ankete n=477 (68 %) anketiranih polnoletnih prebivalcev Slovenije.

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

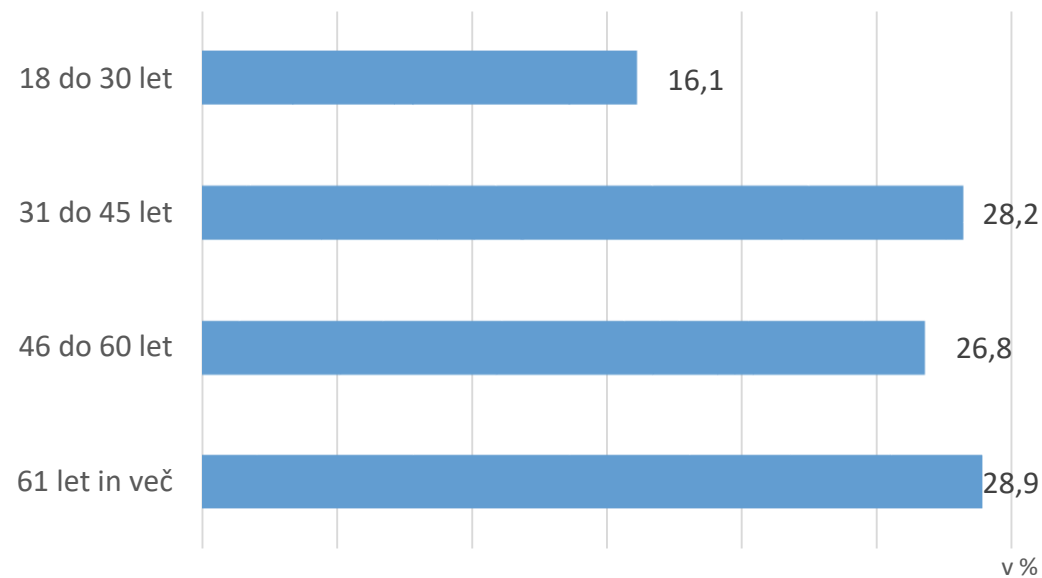


# Socio-demografski podatki anketiranih

SPOL (n=702)

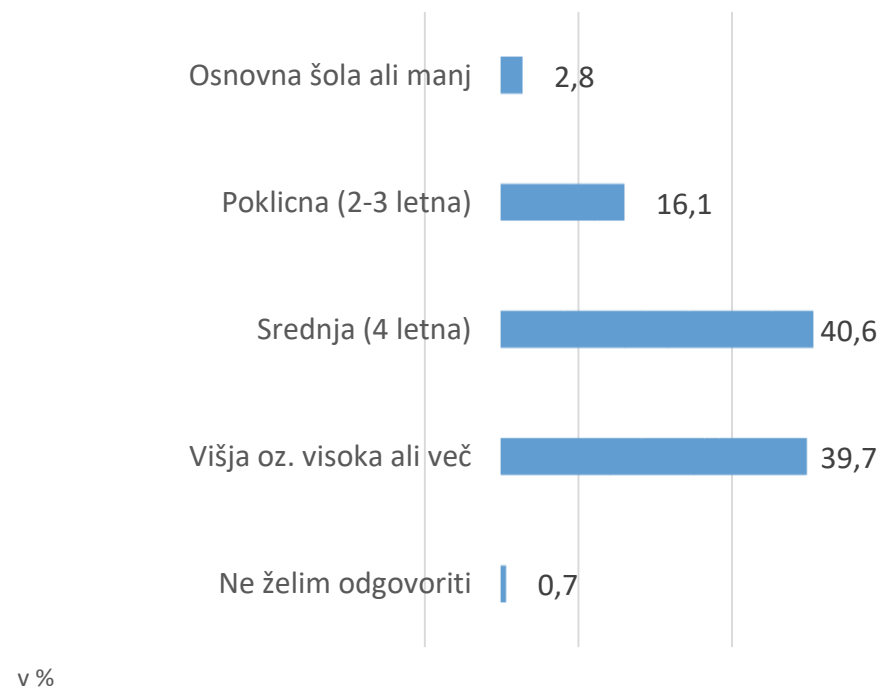


STAROSTNA STRUKTURA (n=702)

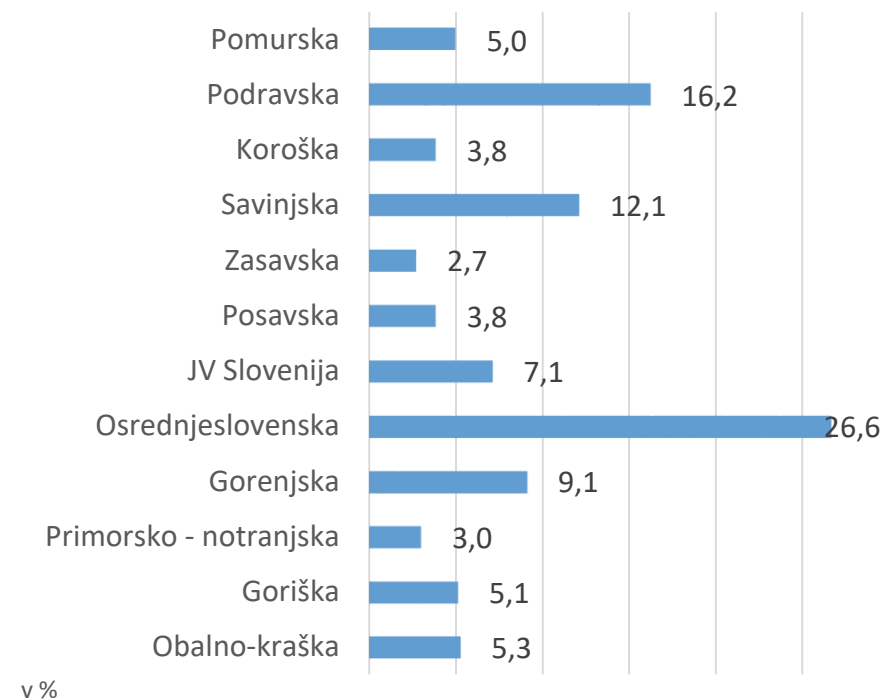


# Socio-demografski podatki anketiranih

IZOBRAZBA (n=702)



STATISTIČNA REGIJA (n=702)

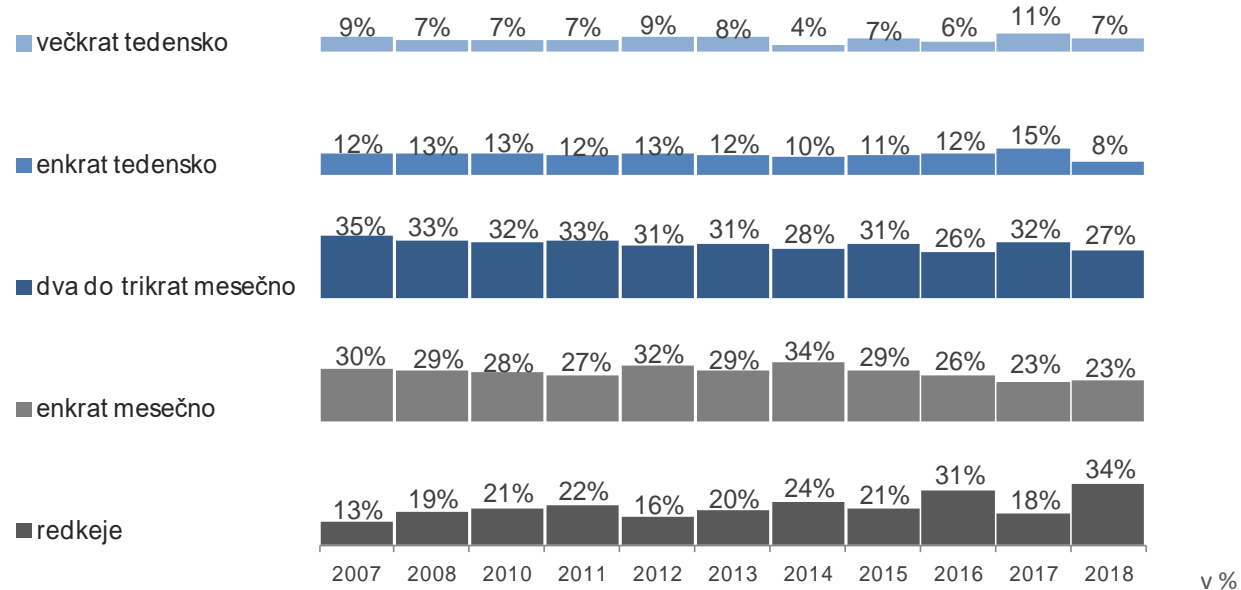




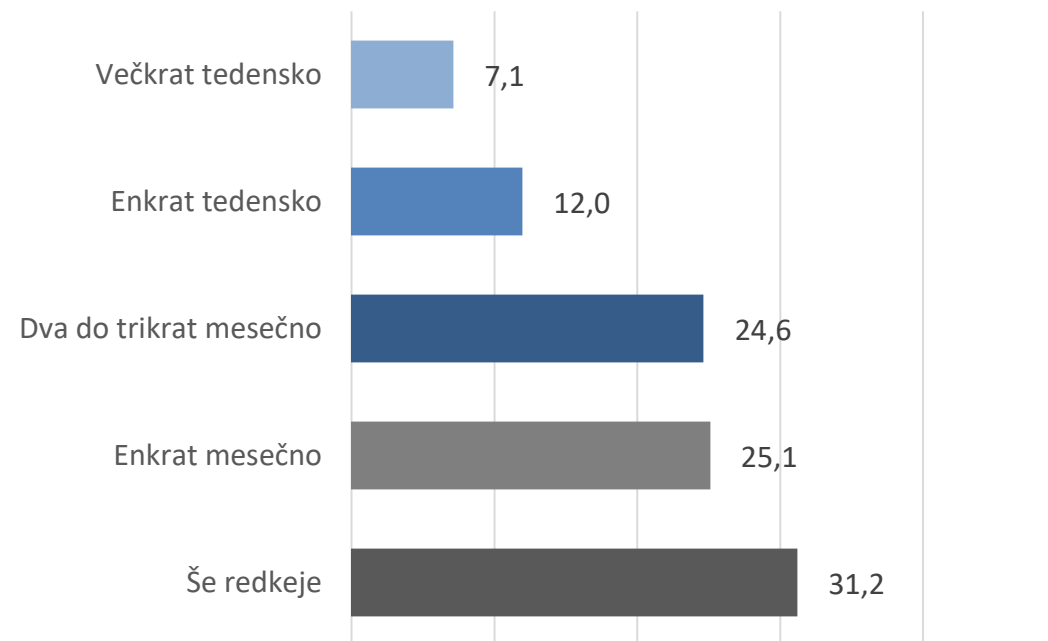
Obisk pošte

---

# Kako pogosto obiščete pošto?

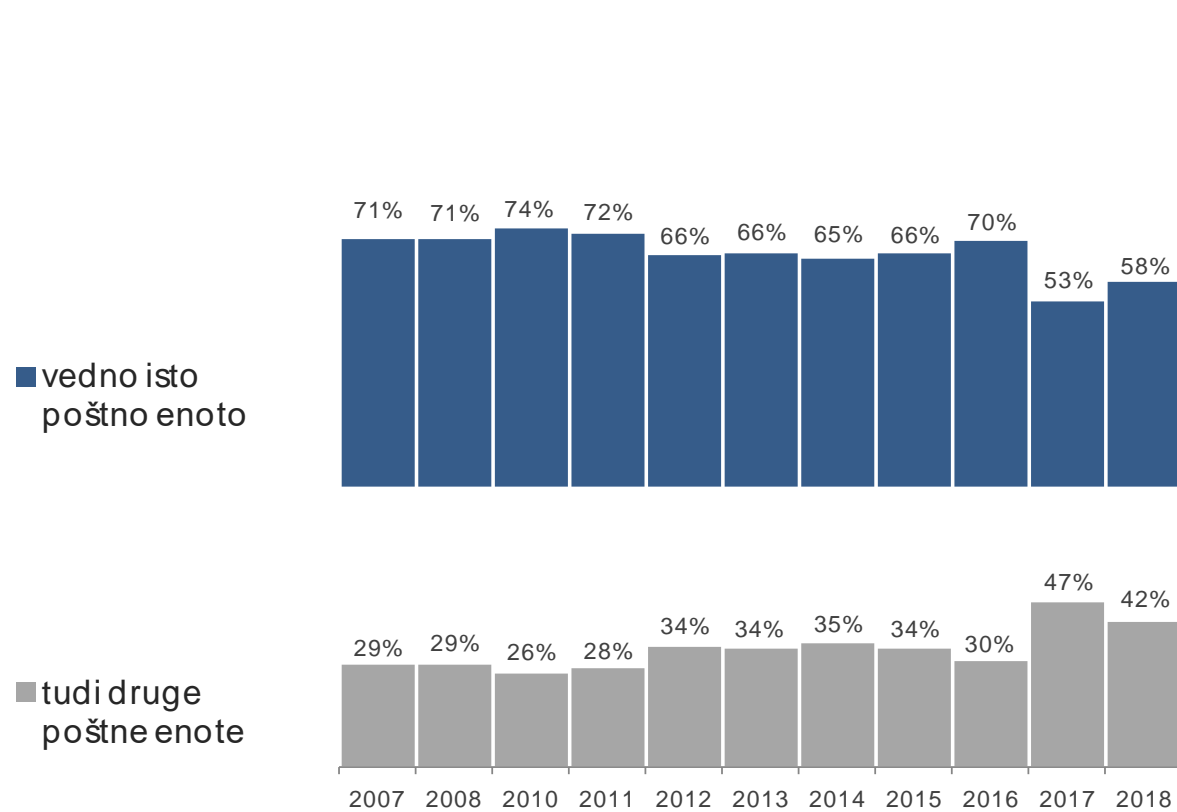


Leto 2019, (n=702)

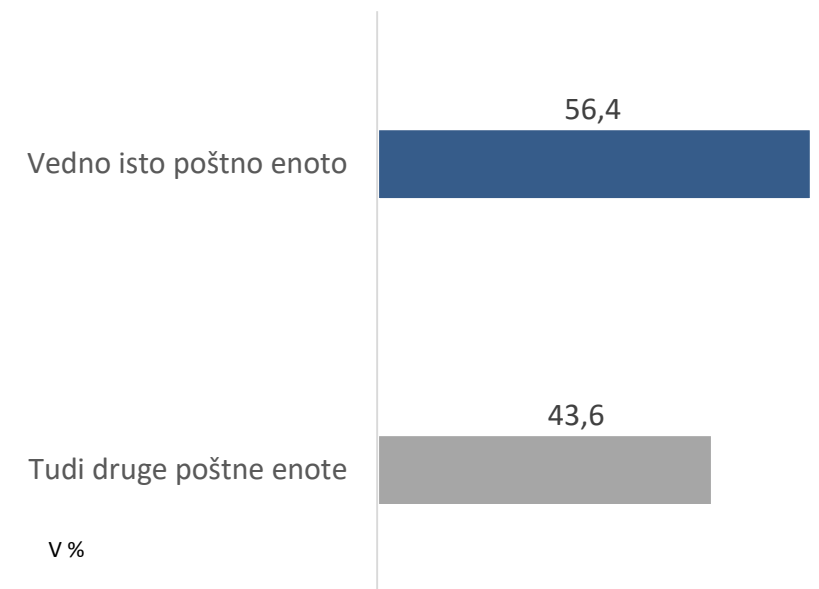


Pošto večkrat tedensko obišče 7,1 % anketirancev, najmanj enkrat mesečno pa 61,7 % vprašanih. Pošto redkeje obišče 31,2 % anketiranih.

# Obiskujete vedno isto pošto ali več različnih poštne enot?

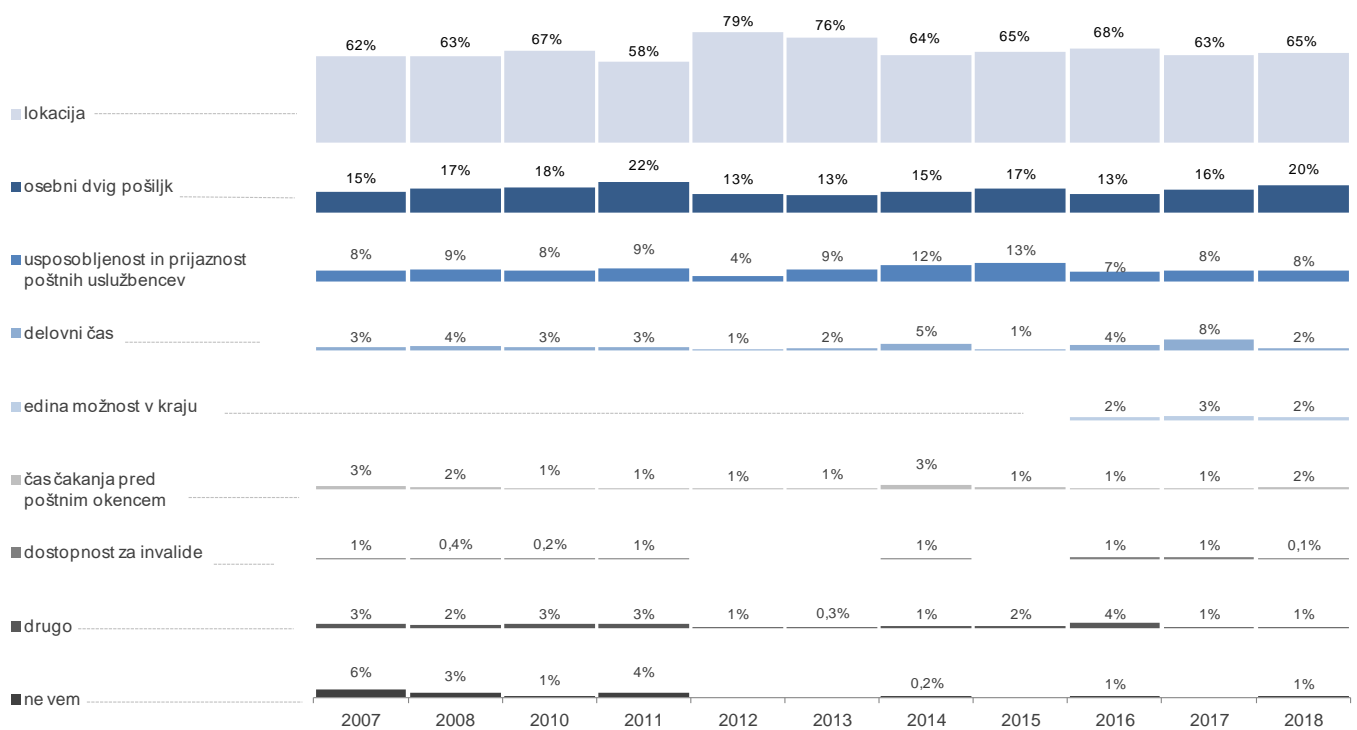


Leto 2019, (n=702)

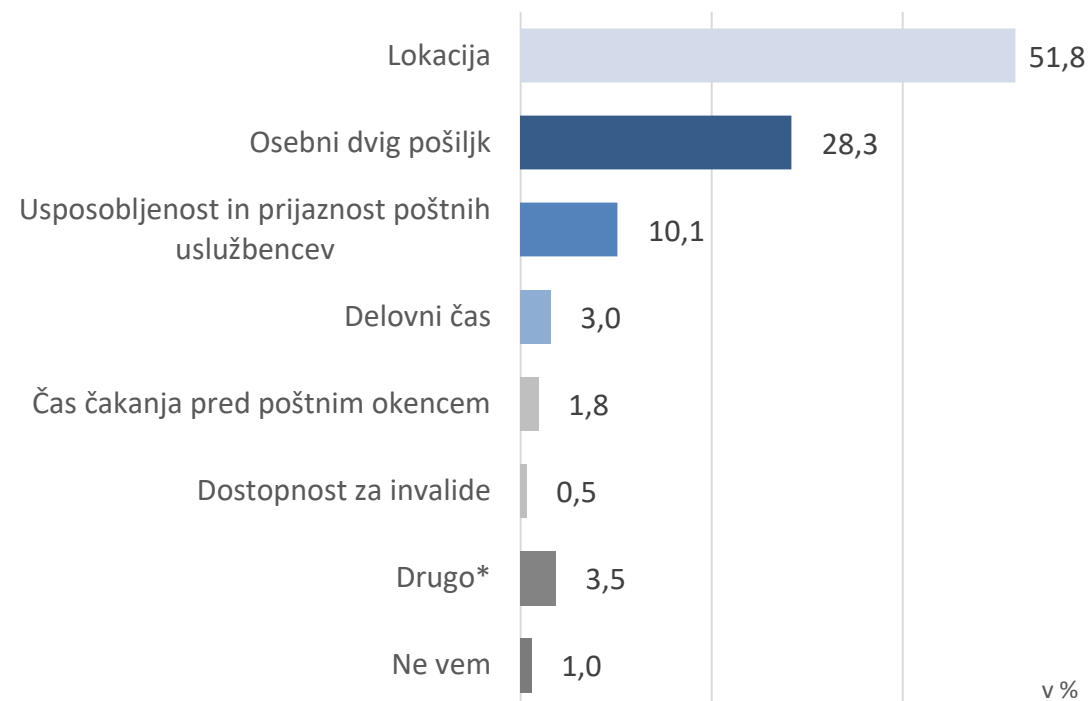


Dobra polovica anketiranih (56,4 %) obiskuje vedno isto poštne enoto.

## Kaj je najpomembnejši razlog, da obiskujete izbrano pošto? Je to ...



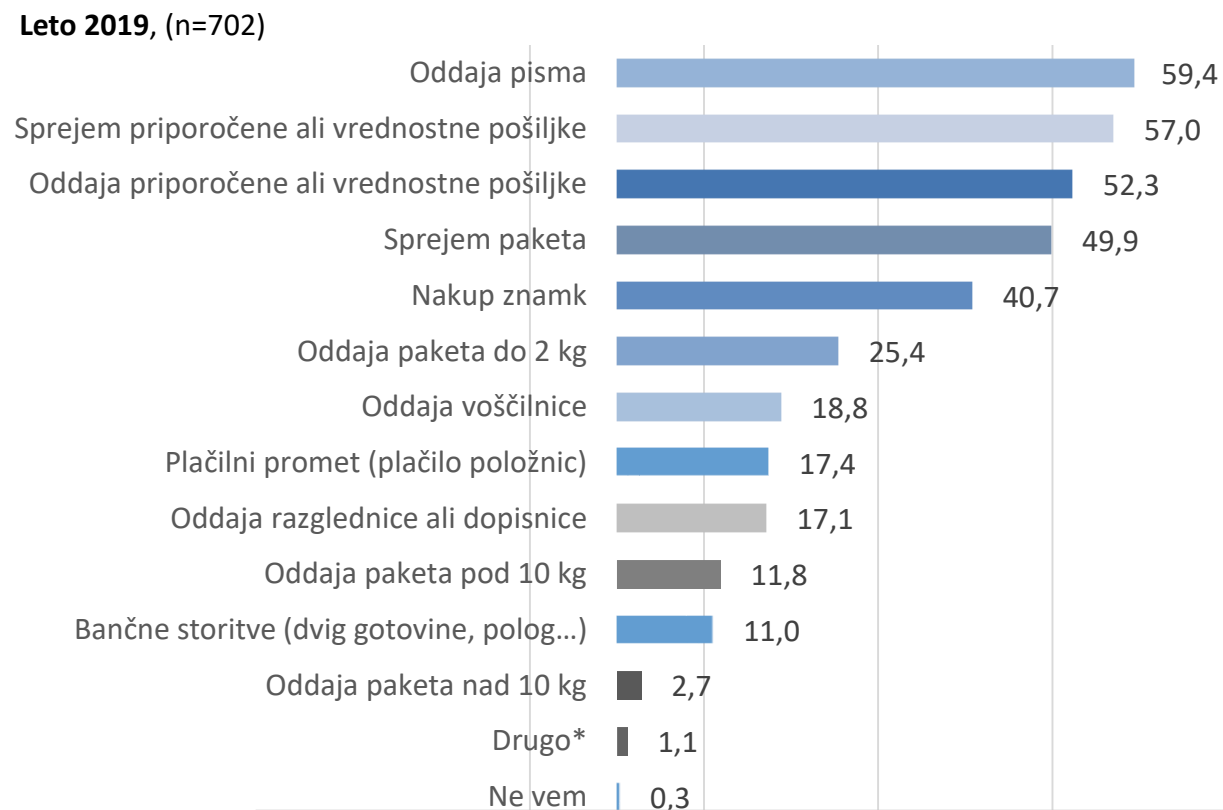
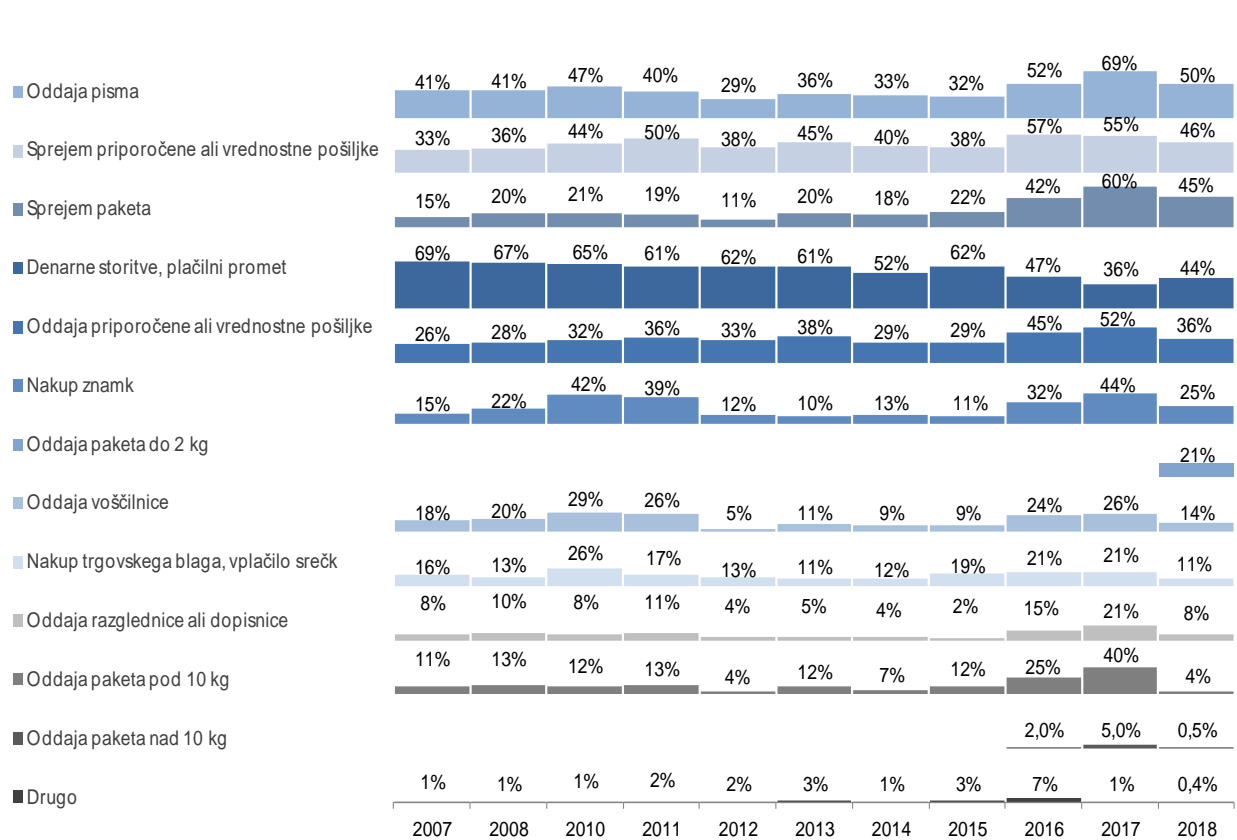
Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki vedno obiskujejo isto pošto enoto (n=396)



\* Navedbe pod drugo: ni druge (5x); je najbližja (5x); ima priporočeno pošiljanje; filatelija; trajnik za oddajo pošte; vse naštetu

Lokacija je najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte za dobro polovico anketiranih (51,8 %).

# Katere storitve običajno opravite ob obisku pošte? (več možnih odgovorov)

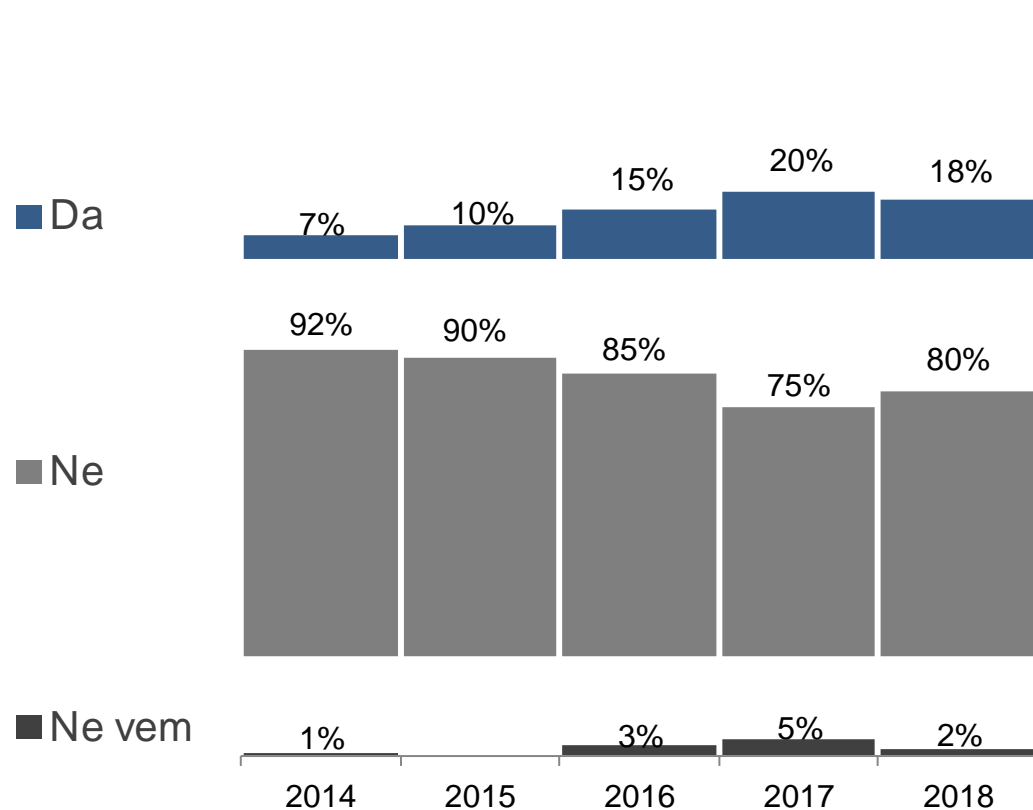


v %

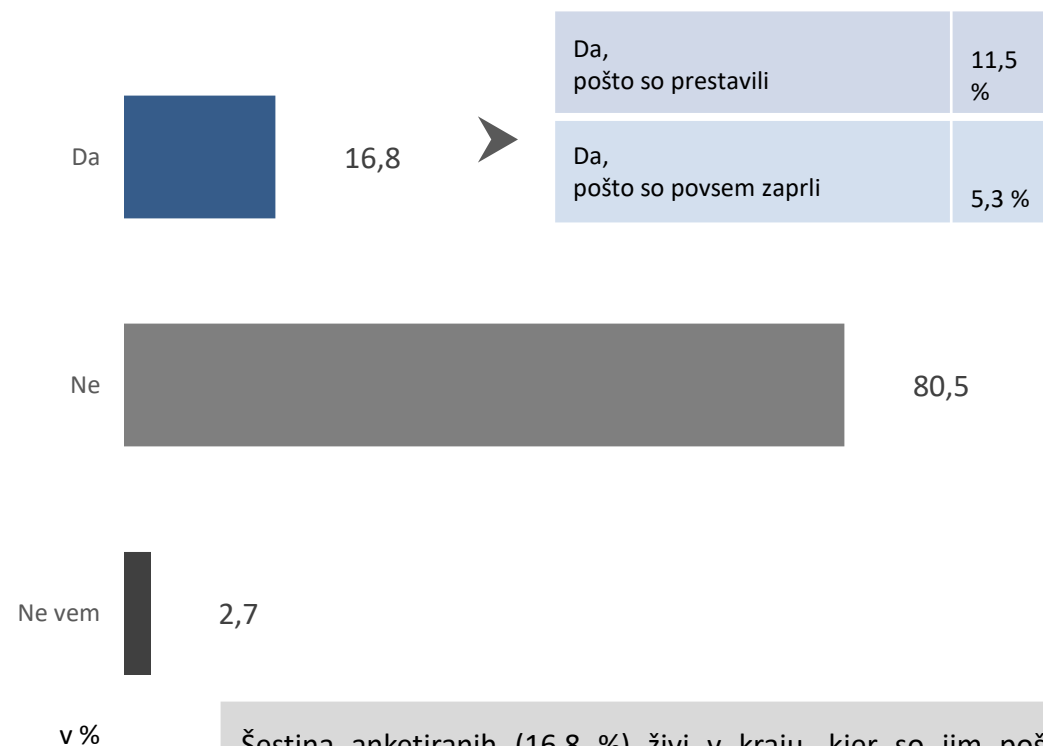
\*Navedbe pod drugo: loterija (3x); fotokopiranje (2x); nakup pisem in dopisnic; nakup kartic za telefon; telegram

Oddaja pisma je storitev, ki jo največ anketiranih (59,4 %) običajno opravi ob obisku pošte.

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



Leto 2019, (n=702)



Šestina anketiranih (16,8 %) živi v kraju, kjer so jim pošto prestavili ali pa jo povsem zaprli.

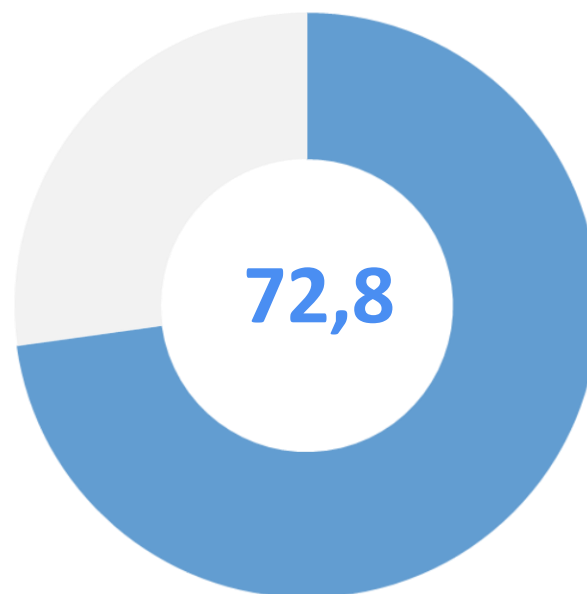
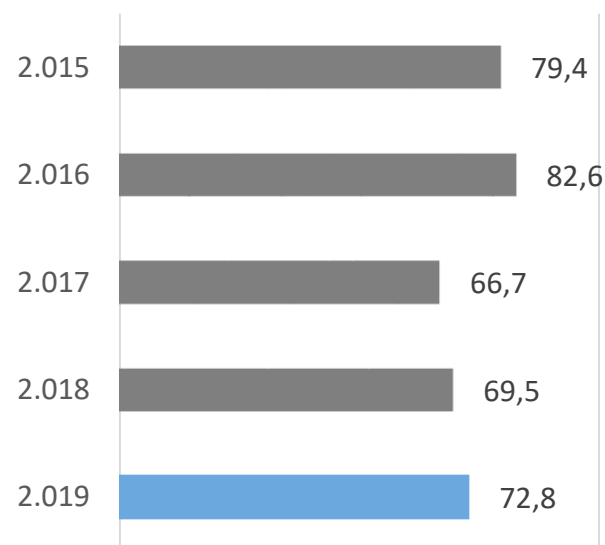




## Zadovoljstvo s poštnimi storitvami

---

## Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo

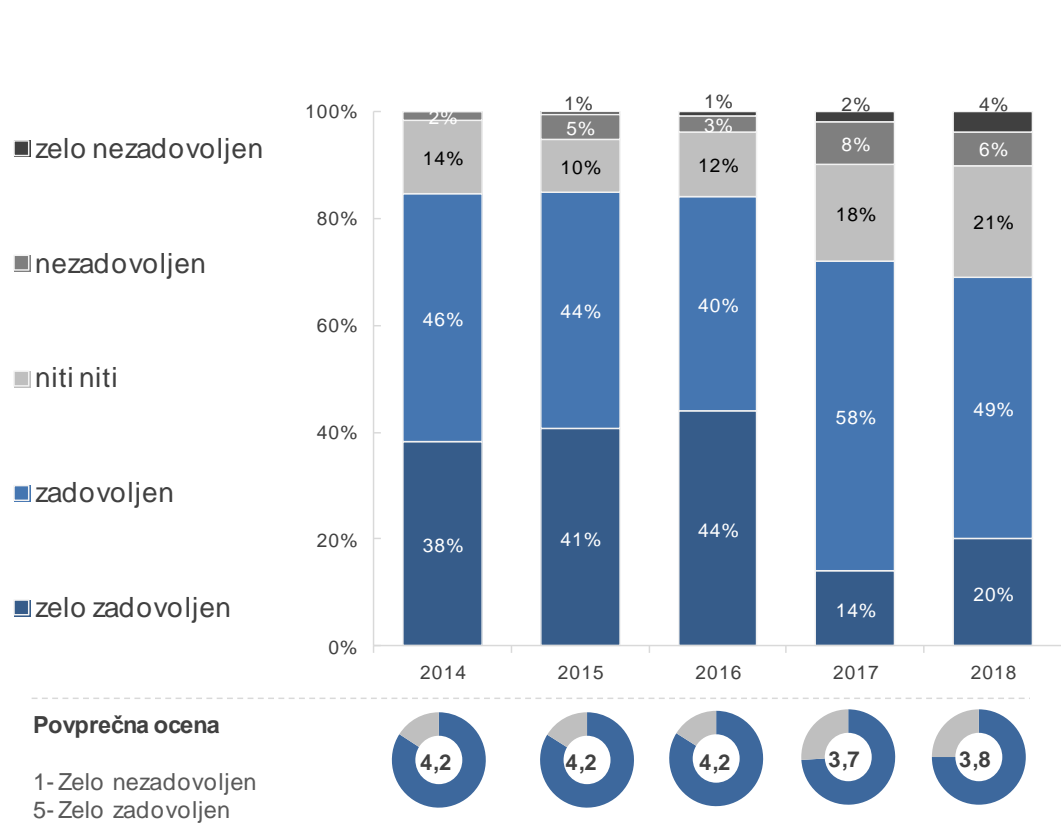


Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo znaša 72,8.

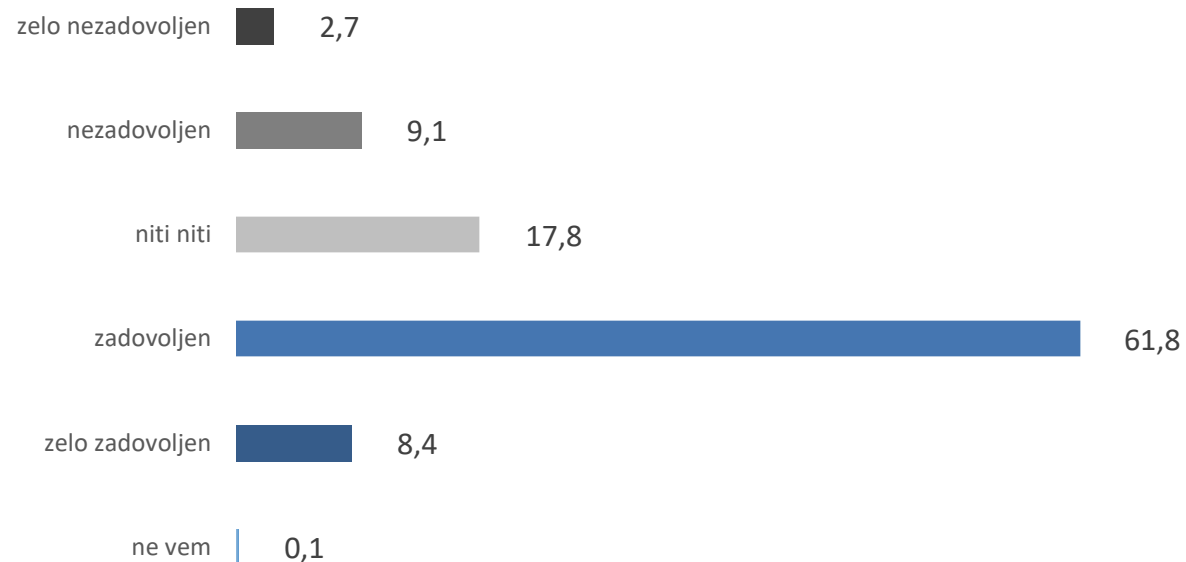
Indeks zadovoljstva je izračunan na podlagi povprečnih ocen zadovoljstva s posameznimi\* elementi poštne storitve in predstavlja skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva, pri čemer je vrednost indeksa preoblikovana v lestvico od 1 do 100.

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

# Kako pa bi ocenili vaše splošno zadovoljstvo s poštnimi storitvami?



Leto 2019, (n=702)



Tri četrte anketiranih (70,2 %) je na splošno (zelo) zadovoljnih s poštnimi storitvami. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,64.

# Dejali ste, da v splošnem niste zadovoljni, kaj pa je glavni razlog za vaše nezadovoljstvo?

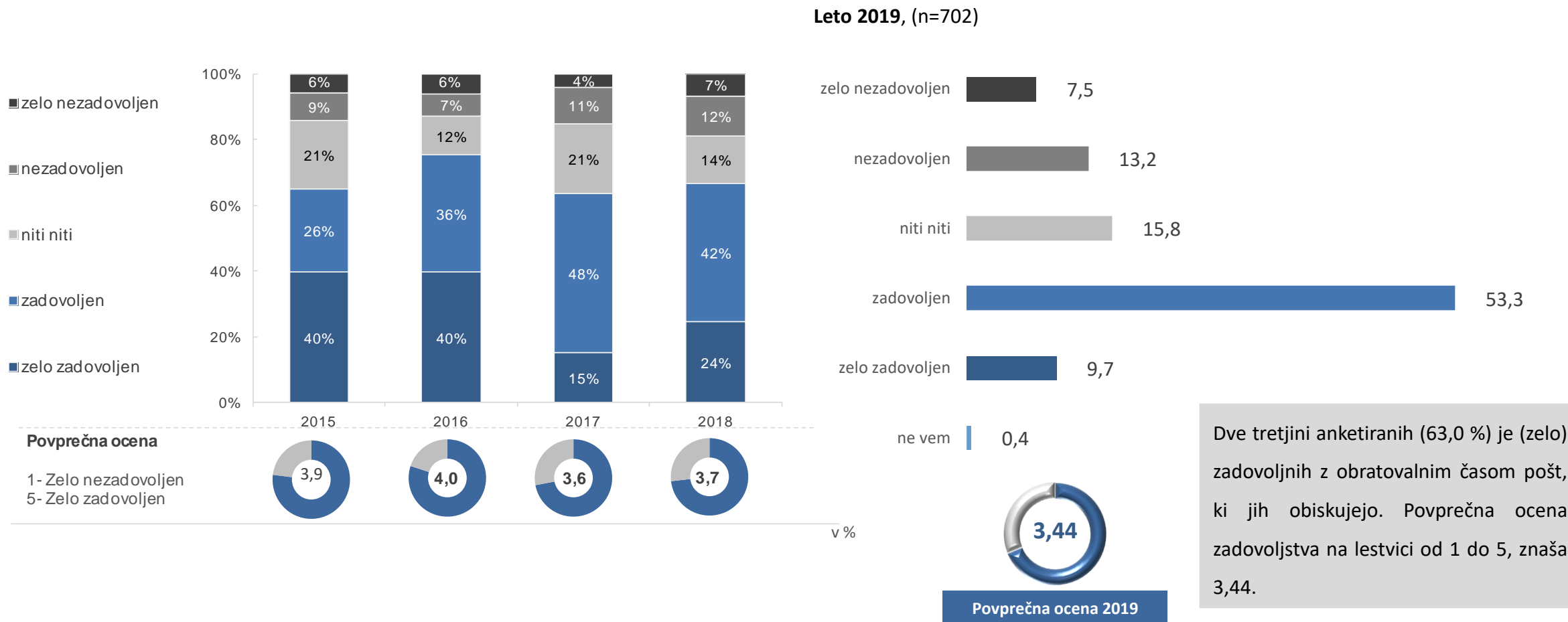
Odgovarjajo tisti, ki so splošno zadovoljstvo s pošto ocenili z ocenami 1-zelo nezadovoljen in 2-nezadovoljen (n=83)



Glavni razlog nezadovoljstva s poštnimi storitvami je za tretjino anketiranih (31,3 %), ki so sicer nezadovoljni s poštnimi storitvami, počasnost uslužbencev ter njihov odnos.

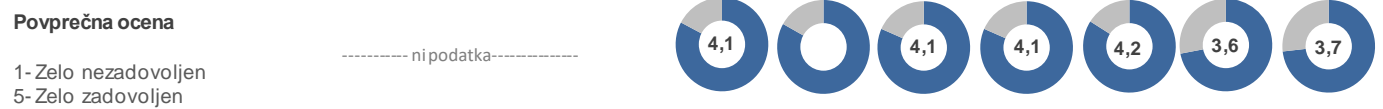
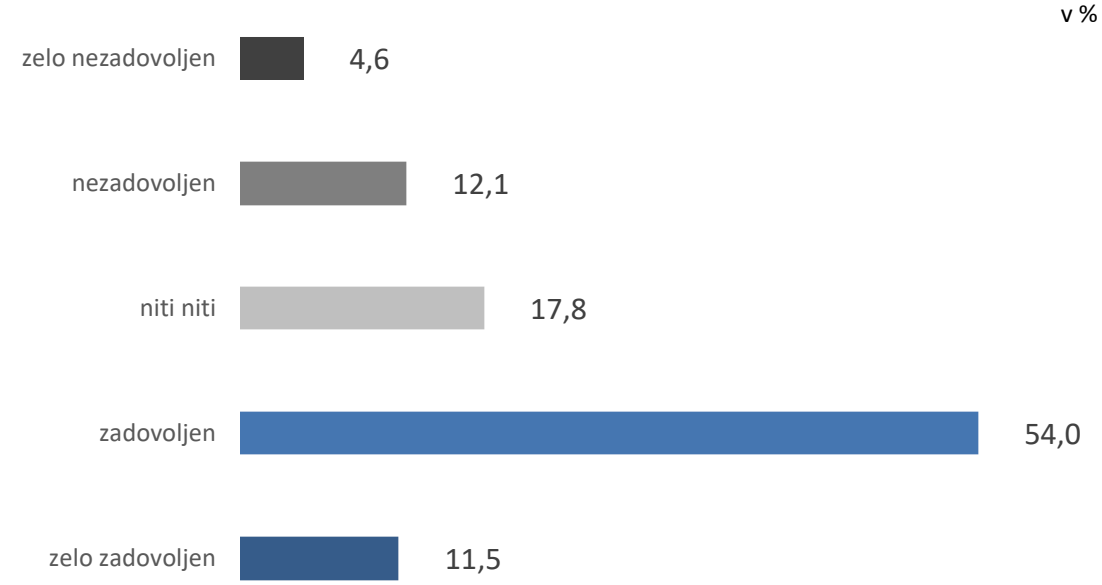
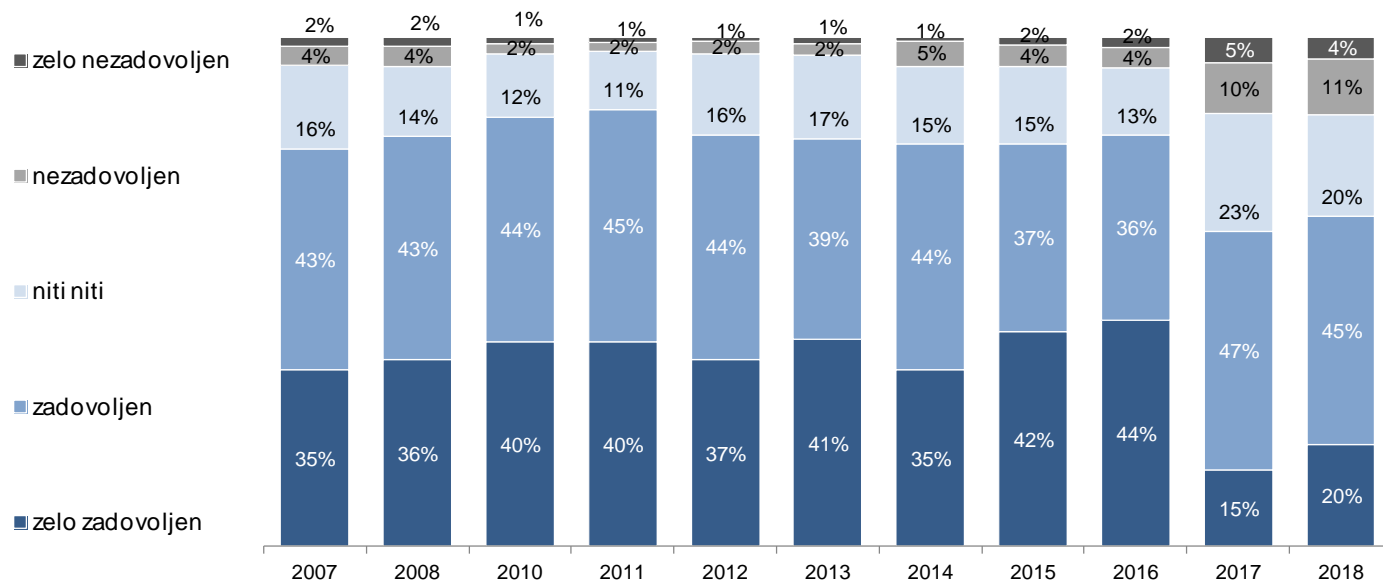
\* Navedbe pod drugo: prejem pošte drugih naslovnikov; ukinitvev manjših poš; vse navedeno razen dostave

# V kolikšni meri ste zadovoljni z obratovalnim časom pošt (oz. poštnih enot), ki jih obiskujete?



# Kako pa ste zadovoljni s hitrostjo opravljanja storitev na poštah?

Leto 2019, (n=702)



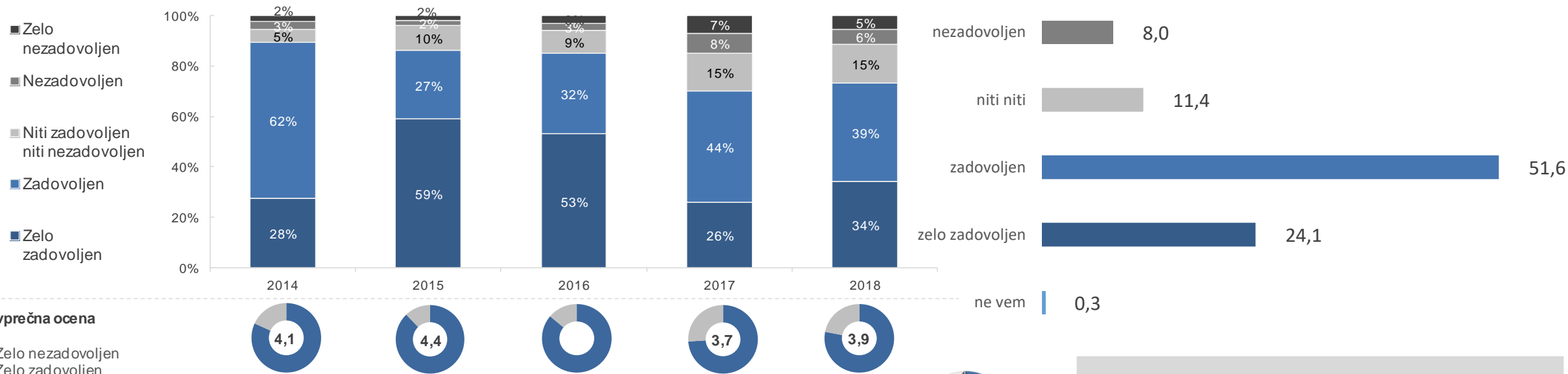
**3,56**

Povprečna ocena 2019

Dve tretjini anketiranih (65,5 %) je (zelo) zadovoljnih s hitrostjo opravljanja storitev na poštah. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,56.

# Kako zadovoljni ste z oddaljenostjo vaše najbližje pošte od vašega doma?

Leto 2019, (n=702)



zelo nezadovoljen 4,7

nezadovoljen 8,0

niti niti 11,4

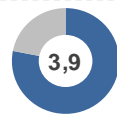
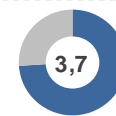
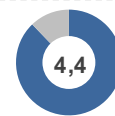
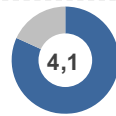
zadovoljen 51,6

zelo zadovoljen 24,1

ne vem 0,3

Povprečna ocena

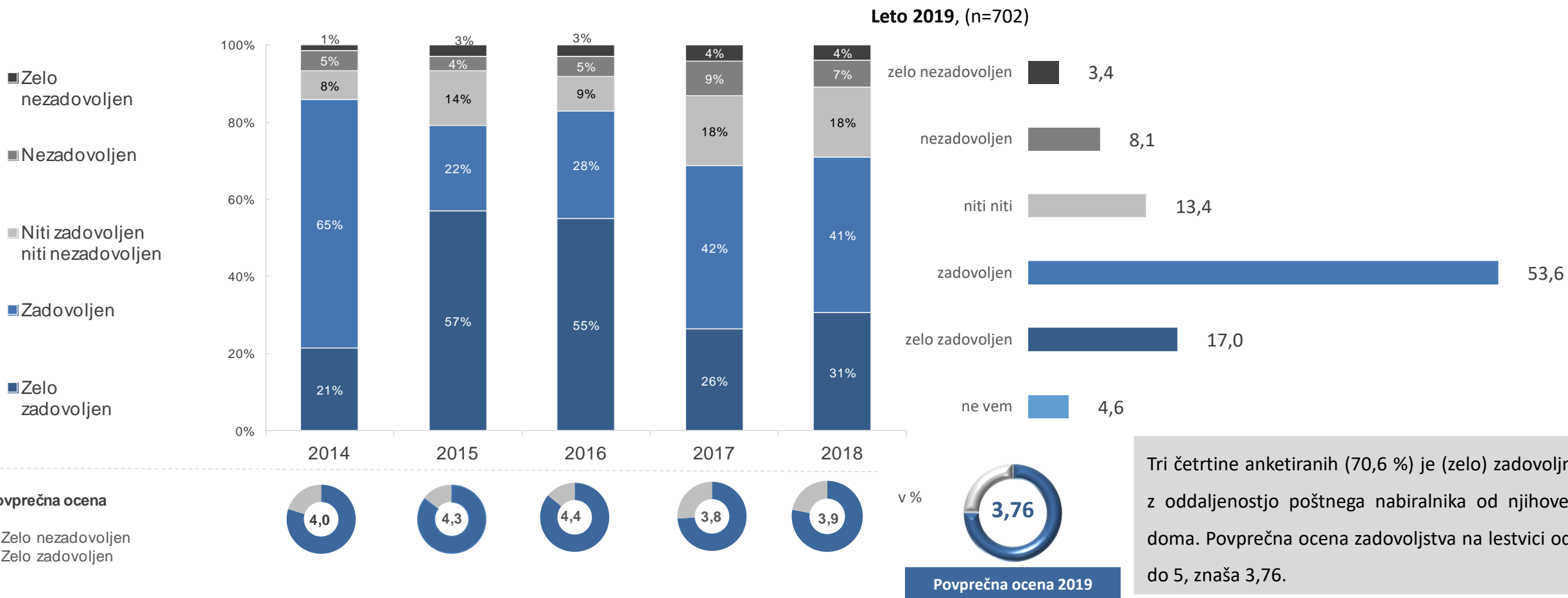
1- Zelo nezadovoljen  
5- Zelo zadovoljen



Povprečna ocena 2019

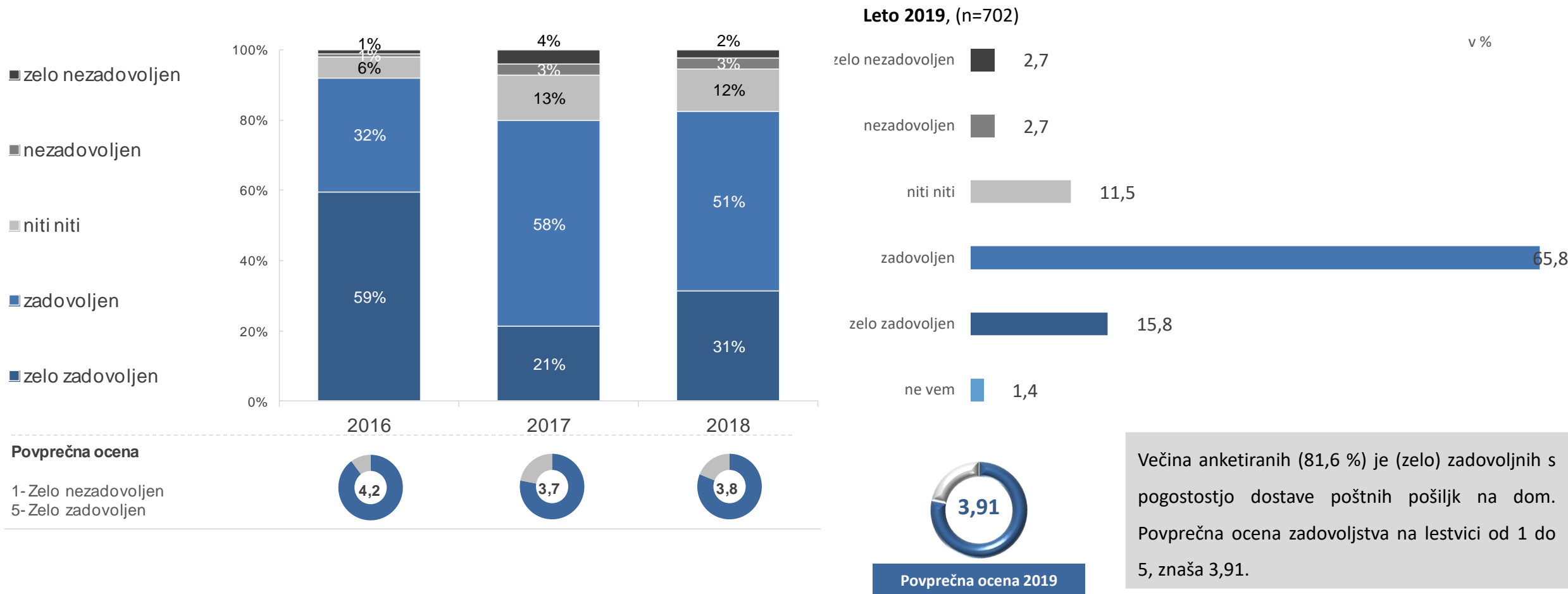
Tri četrtine anketiranih (75,7 %) je (zelo) zadovoljnih z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,83.

# Kako zadovoljni ste z oddaljenostjo vašega najbližjega poštnege nabiralnika od vašega doma?



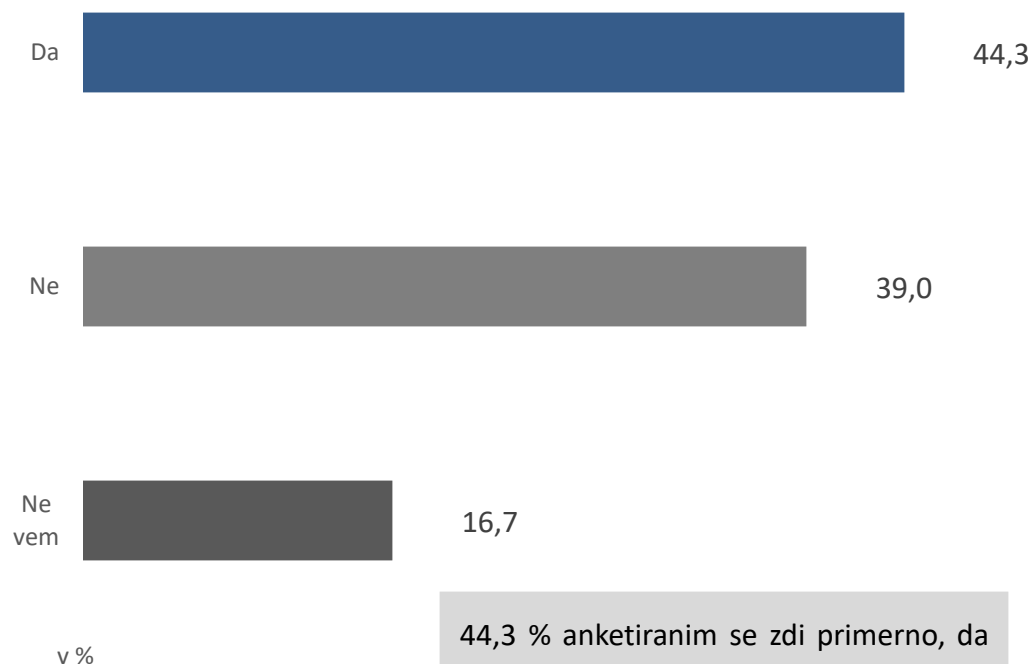
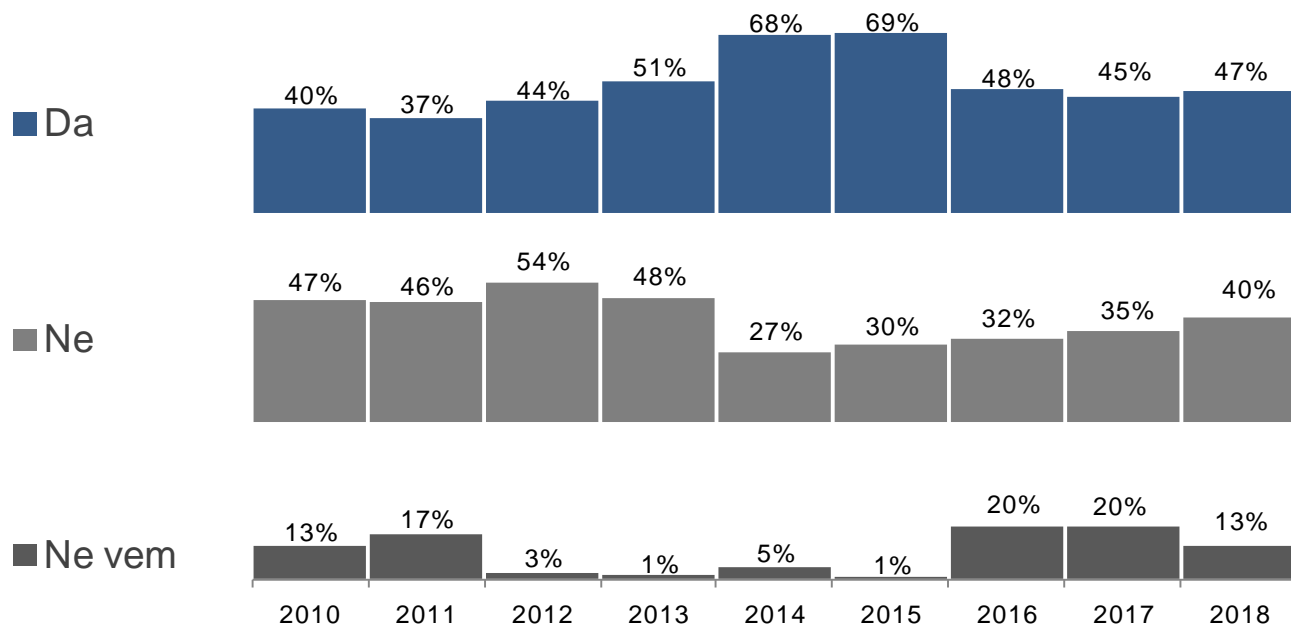


# V kolikšni meri ste zadovoljni s pogostostjo dostave poštnih pošilk na vaš dom?



Ali se vam zdi primerno, da Pošta Slovenije svoje storitve prodaja ne samo v svojih poslovnih prostorih in s svojimi uslužbenci, ampak tudi preko pogodbenih partnerjev oz. franšiz, npr. znotraj zasebnih trgovin, lokalov, trafik, bencinskih črpalk ...)?

Leto 2019, (n=702)



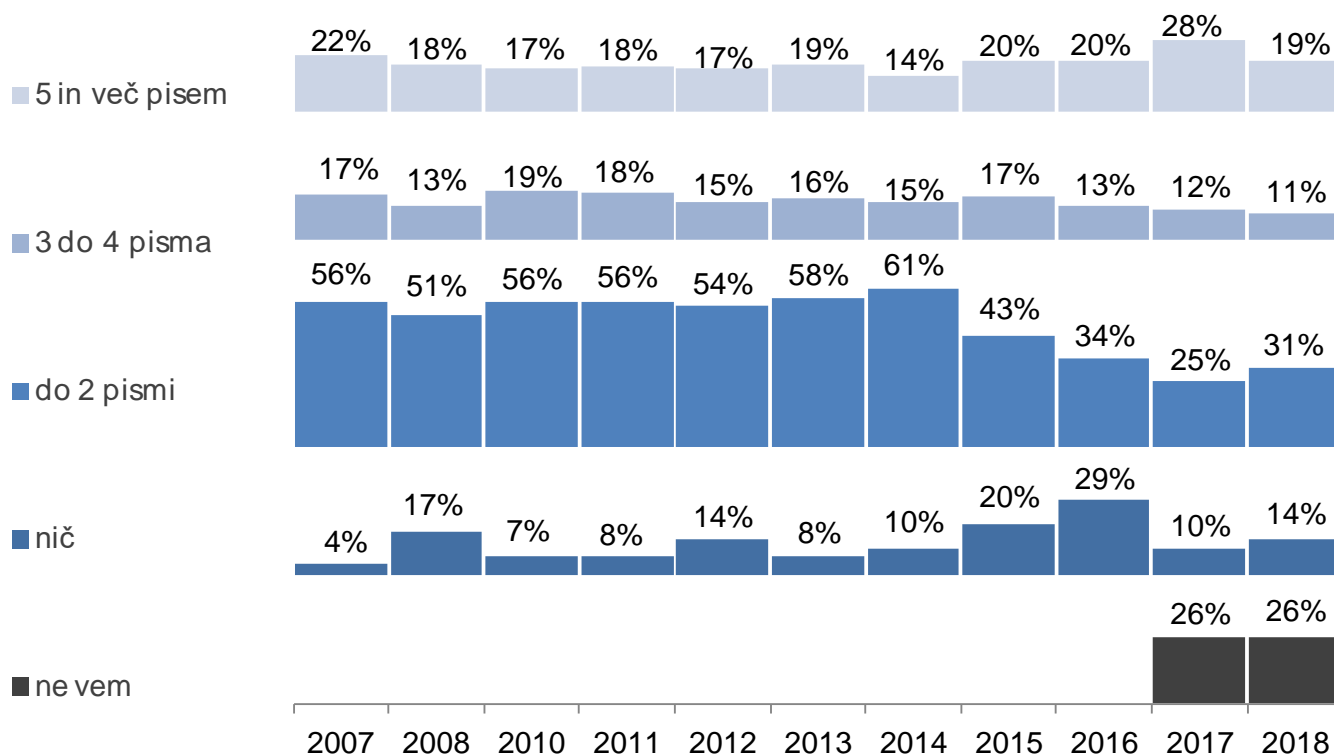
44,3 % anketiranim se zdi primerno, da Pošta Slovenije svoje storitve prodaja tudi preko pogodbenih partnerjev, 39,0 % vprašanih pa je nasprotnega mnenja.



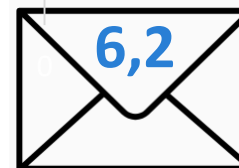
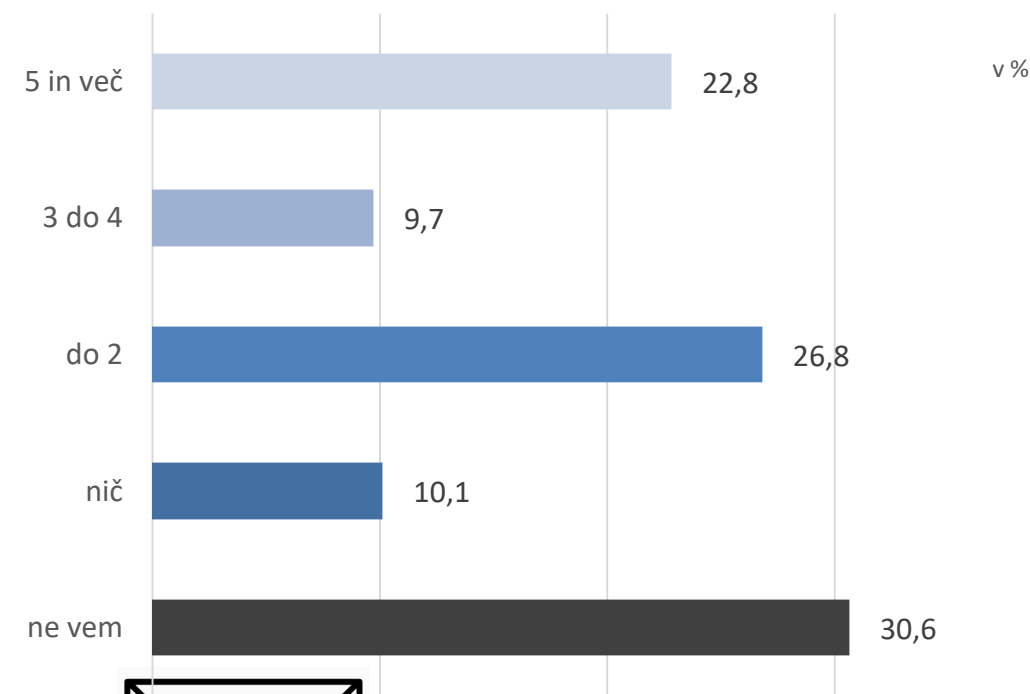
# Oddaja in sprejem pošiljk

---

## Koliko pisem v povprečju oddate mesečno (tudi razglednice in dopisnice)?



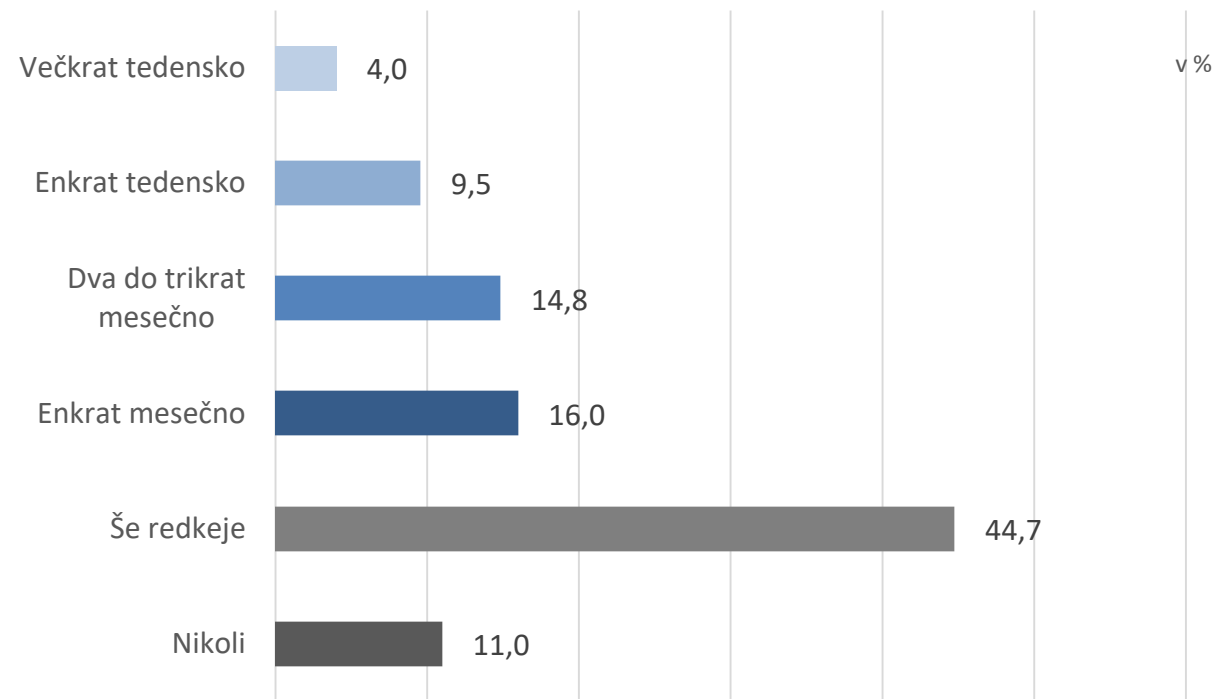
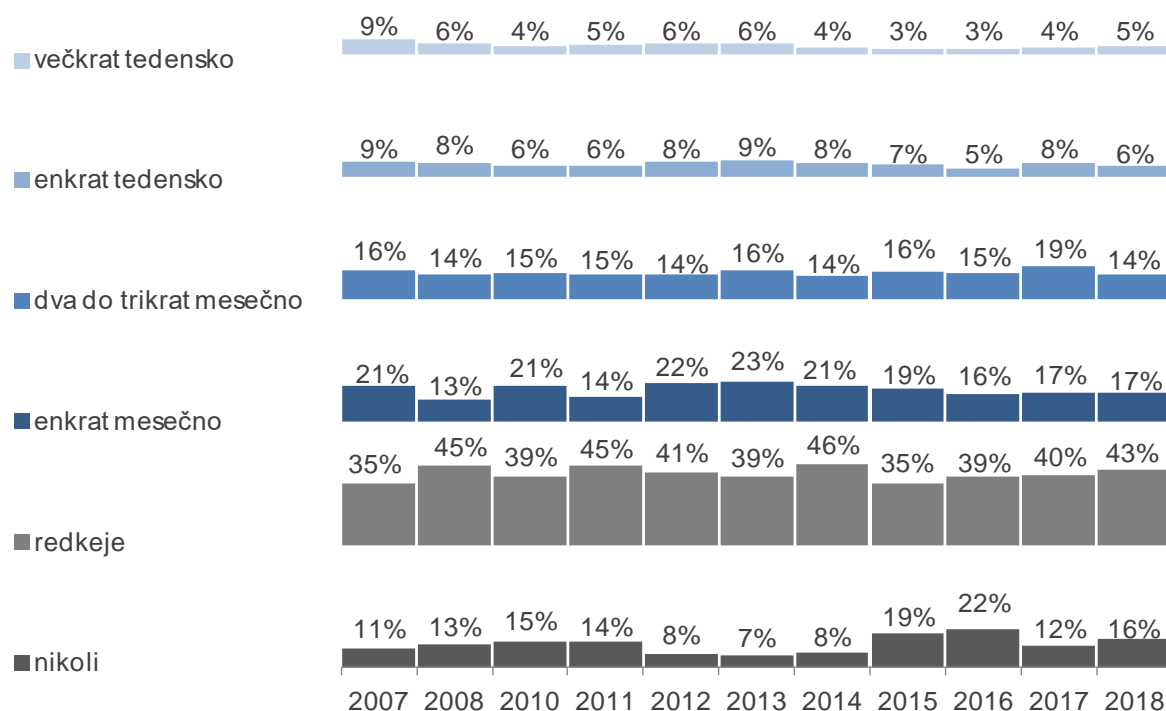
Leto 2019, (n=702)



Anketiranci v povprečju oddajo 6,2 pisem mesečno.

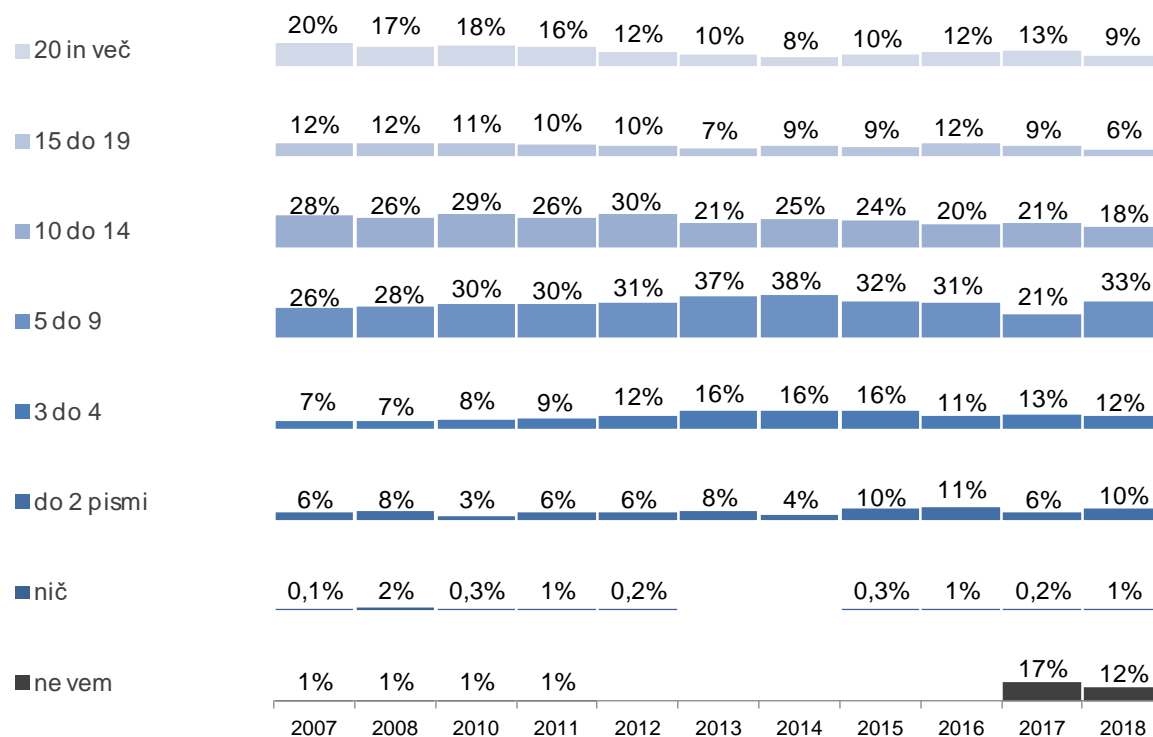
# Kako pogosto oddajate pošto preko poštних nabiralnikov?

Leto 2019, (n=702)

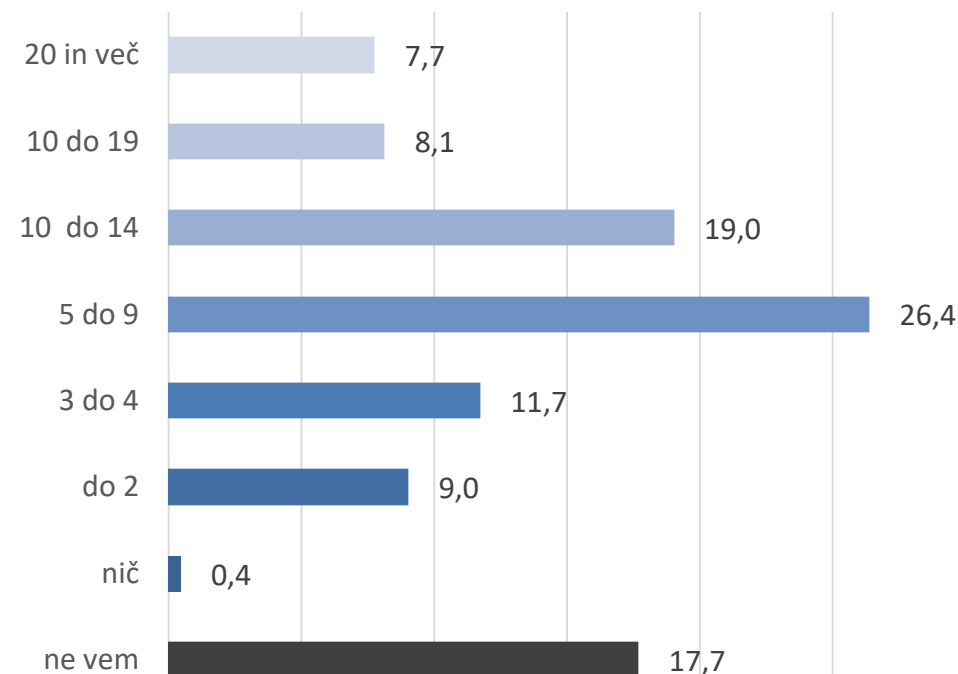


Preko poštних nabiralnikov oddaja pošto večkrat tedensko 4,0 % anketiranih, najmanj enkrat mesečno pa 40,3 % vprašanih.

# Koliko pisem (tudi računov, položnic, razglednic, dopisnic) mesečno v povprečju prejmete vi osebno, na vaše ime?



Leto 2019, (n=702)

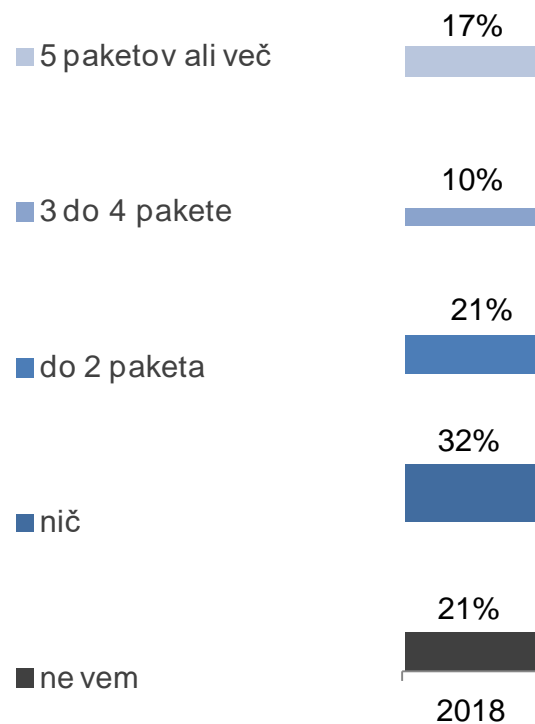


v %

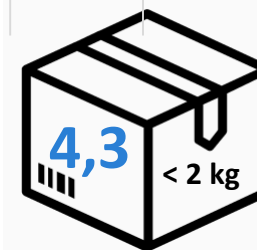
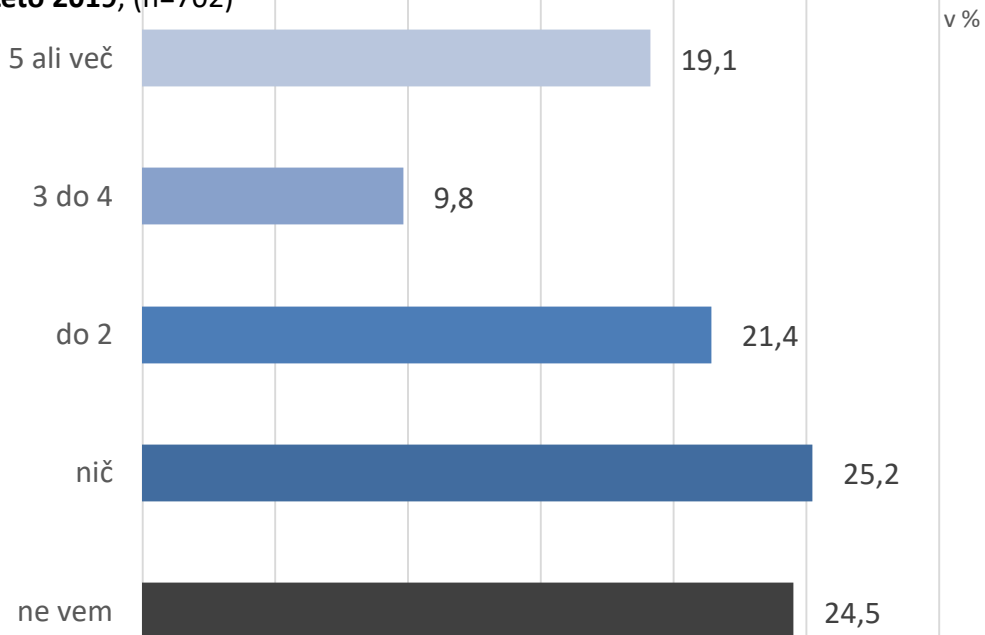


Anketiranci osebno, na svoje ime, v povprečju prejmejo 9,1 pisem mesečno.

## Koliko paketov do 2 kg v povprečju oddate letno?

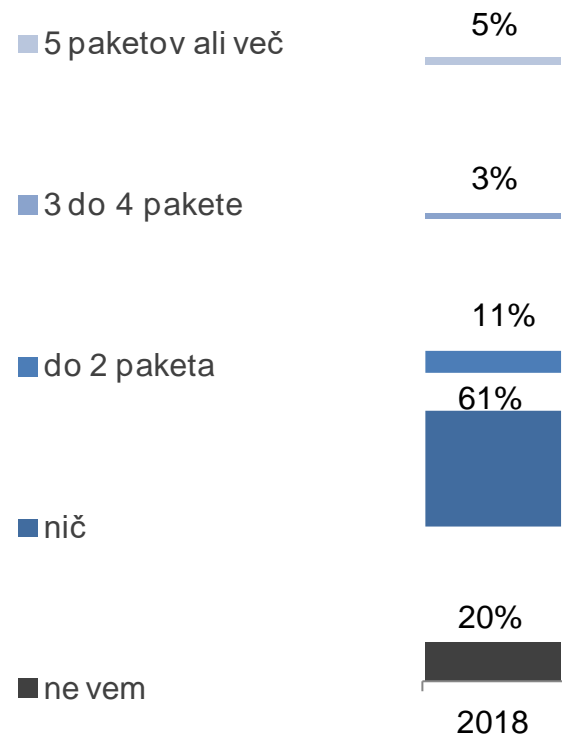


Leto 2019, (n=702)

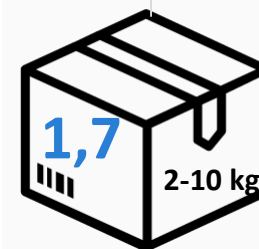
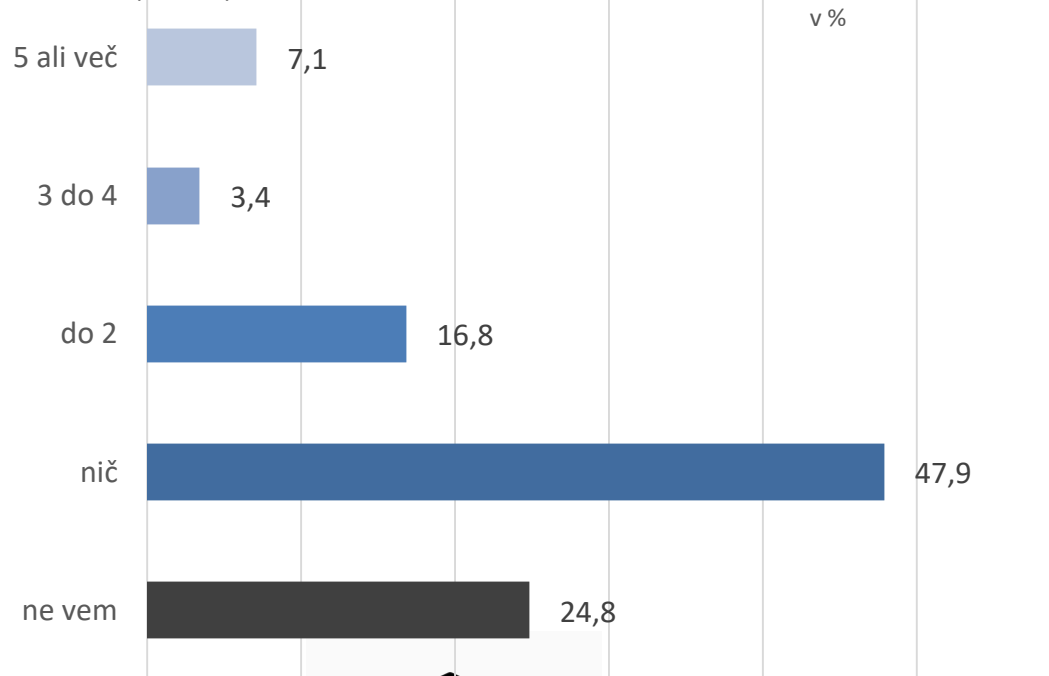


Anketiranci v povprečju oddajo 4,3 paketov (do 2kg teže) letno.

## Koliko paketov od 2 do 10 kg v povprečju oddate letno?



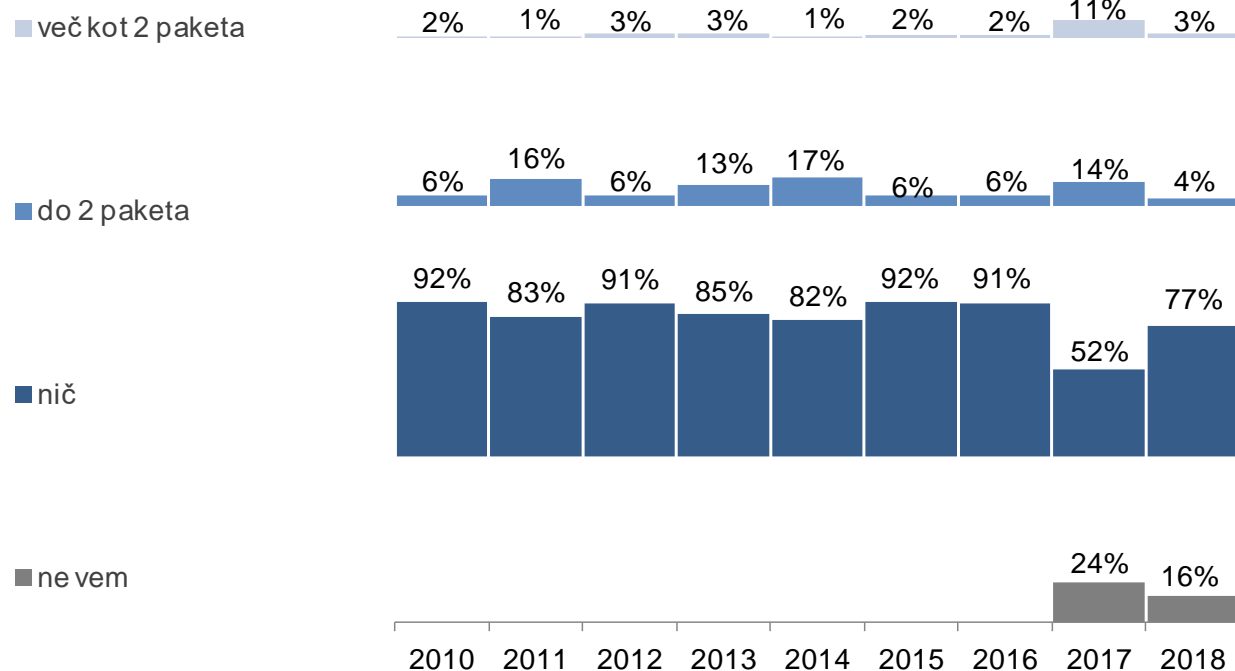
Leto 2019, (n=702)



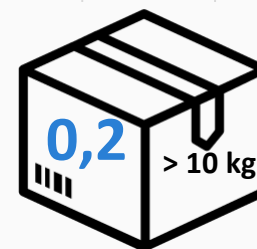
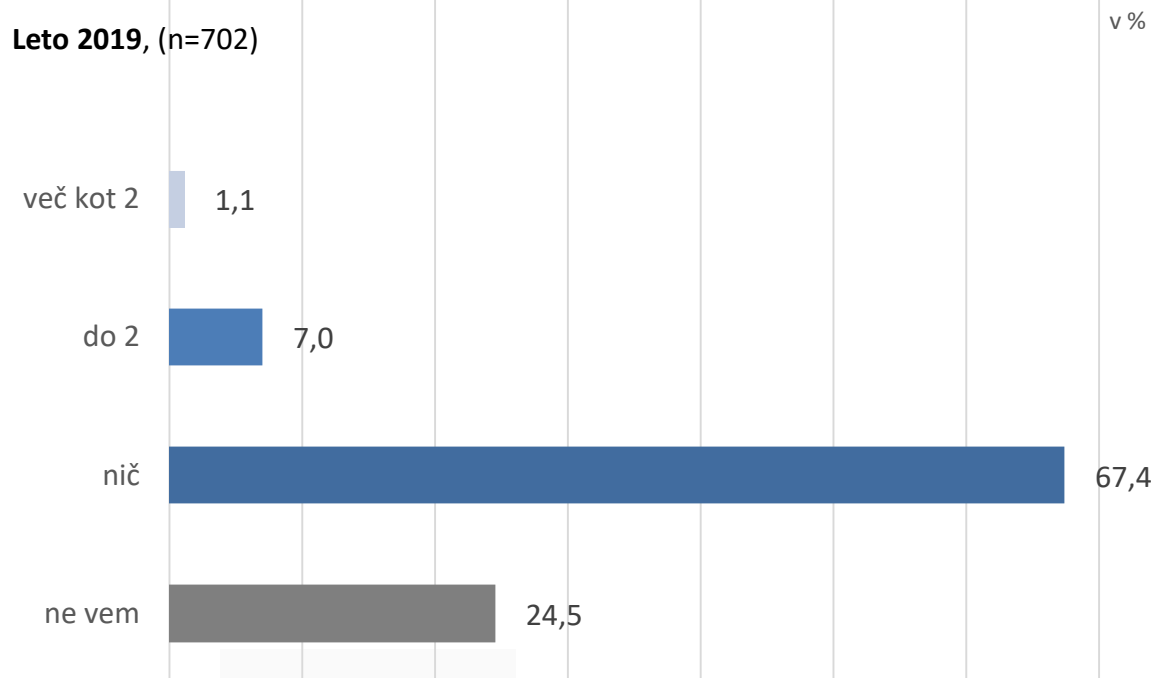
Anketiranci v povprečju oddajo 1,7 paketov (2-10 kg teže) letno.



## In koliko paketov nad 10 kg v povprečju oddate letno?

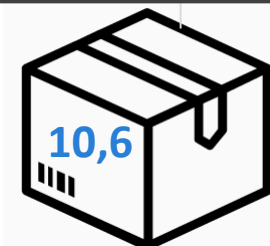
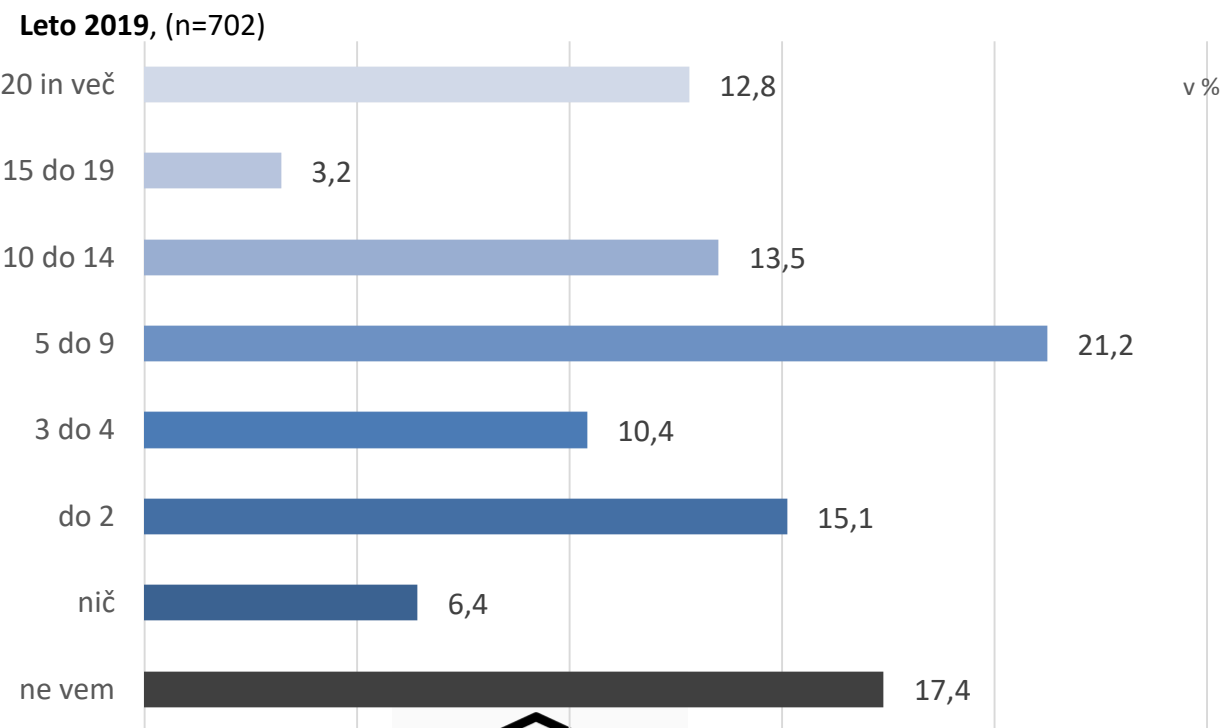
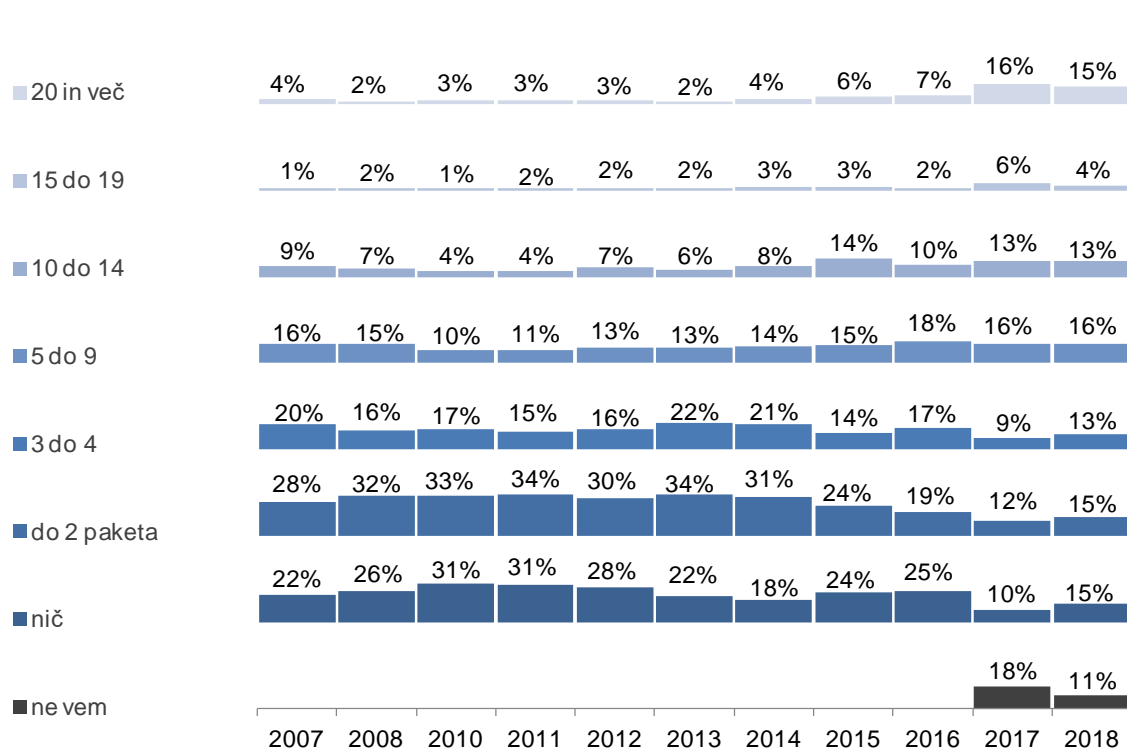


Leto 2019, (n=702)



Anketiranci v povprečju oddajo 0,2 paketov (nad 10 kg teže) letno.

# Koliko paketov - ne glede na težo - v povprečju prejmete letno, vi osebno, na vaše ime?

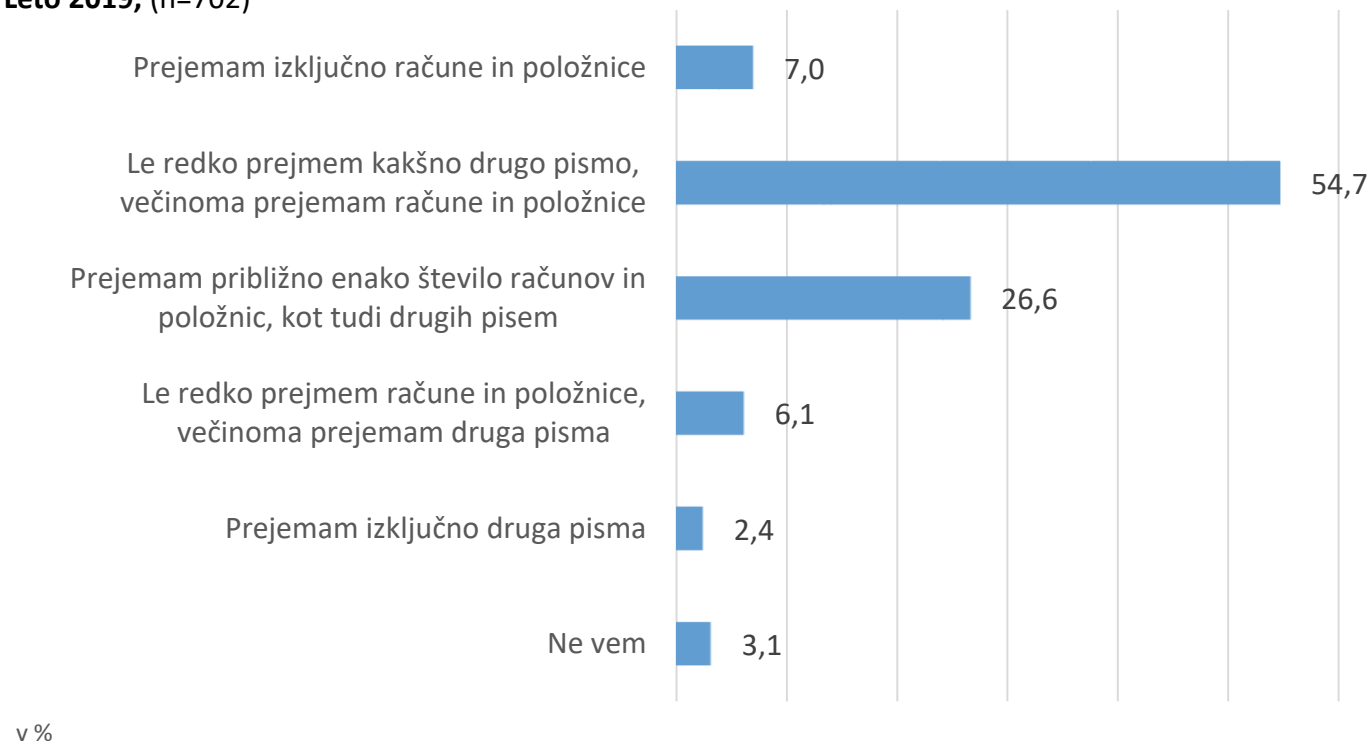


Anketiranci v povprečju prejmejo 10,6 paketov letno, osebno, na svoje ime.

Prosimo ocenite, kolikšen delež med vsemi pismi, ki jih prejmete, predstavljajo računi in položnice.

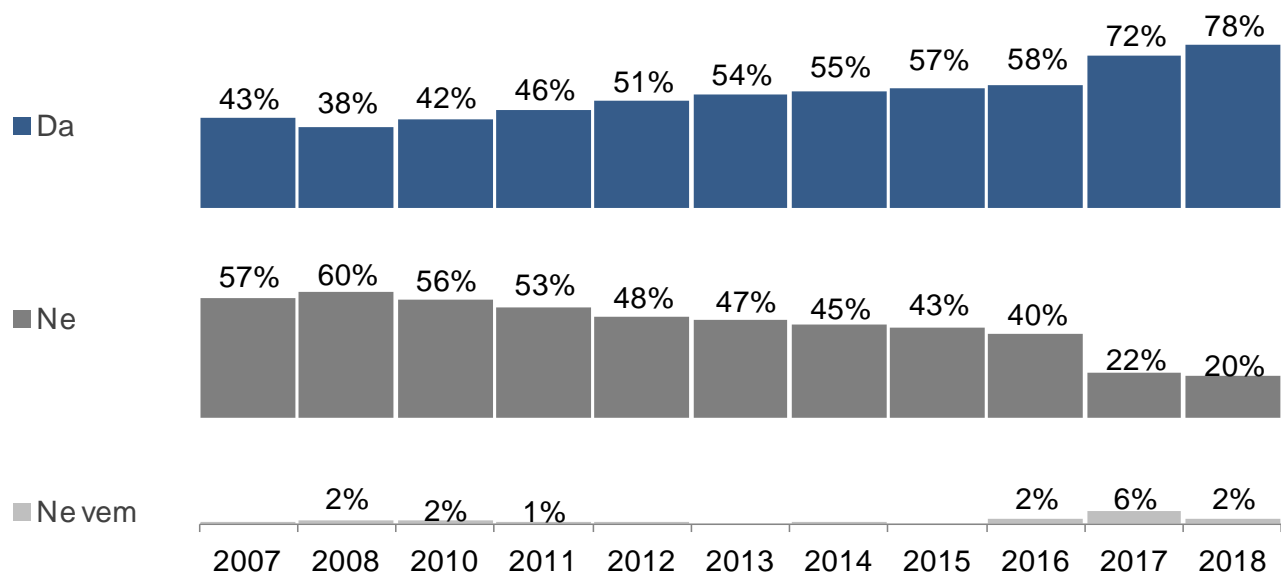
Pri oceni NE upoštevajte reklam.

Leto 2019, (n=702)

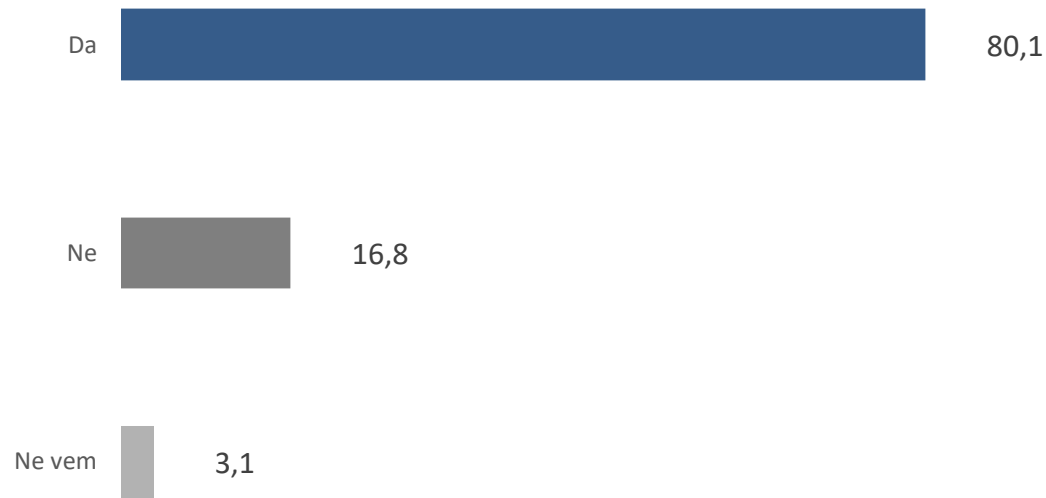


Dobra polovica anketiranih (54,7 %) le redko prejema kakšno drugo pismo; večinoma prejemajo račune in položnice.

## Ali zaradi elektronske pošte manj uporabljate klasične poštne storitve?



Leto 2019, Odgovarjajo vsi, ki imajo doma dostop do interneta (n=702)



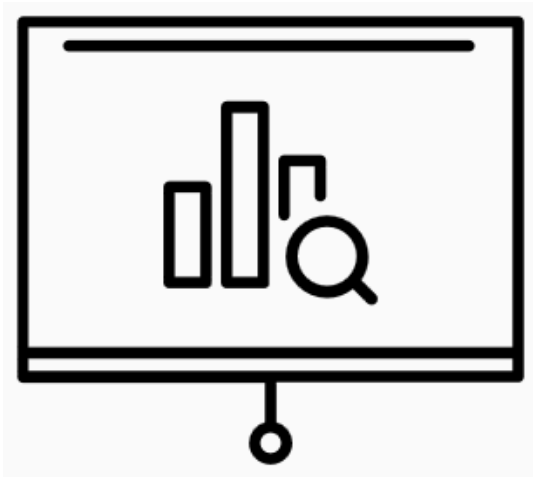
Penetracija interneta v raziskovani populaciji znaša 100 %. Večina vprašanih (80,1 %) zaradi elektronske pošte manj uporablja klasične poštne storitve.

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

Leto 2019, (n=702)

		2016	2017	2018		2019
Razmerje med klasičnimi in elektronskimi pošiljkami	<i>-ni podatka-</i>	45 %	33 %	28 %	Klasične pošiljke	26,9 %
		55 %	67 %	72 %	Elektronske pošiljke	73,1 %

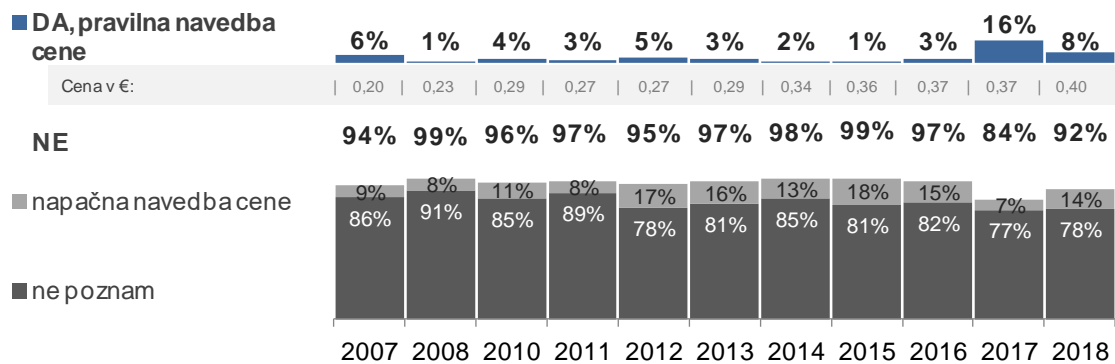
Povprečno razmerje med klasičnimi in elektronskimi pošiljkami znaša 27 % proti 73% v korist elektronskega pošiljanja .



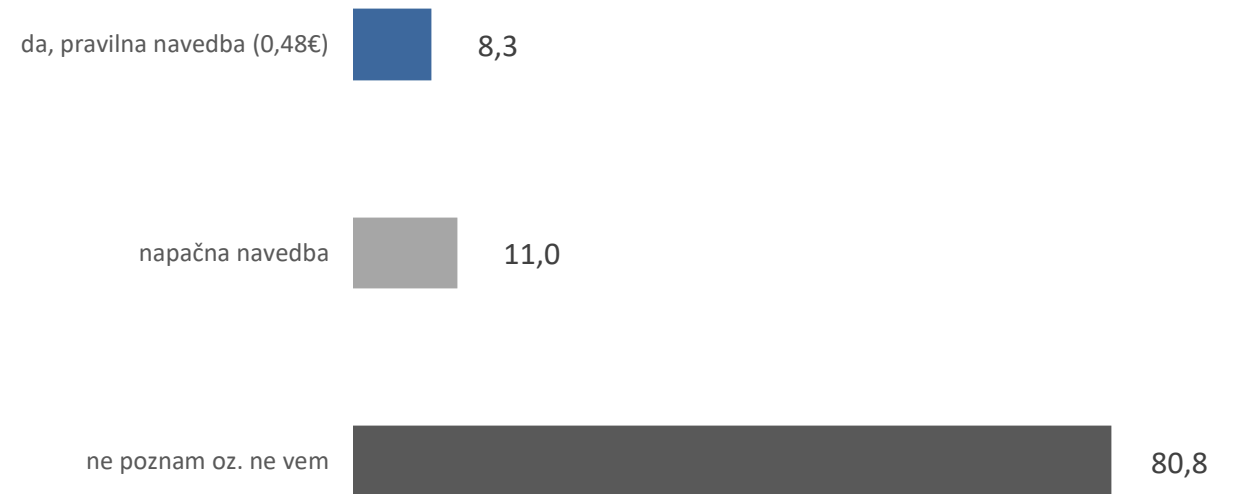
Cene in roki prenosa

---

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



Leto 2019, (n=702)

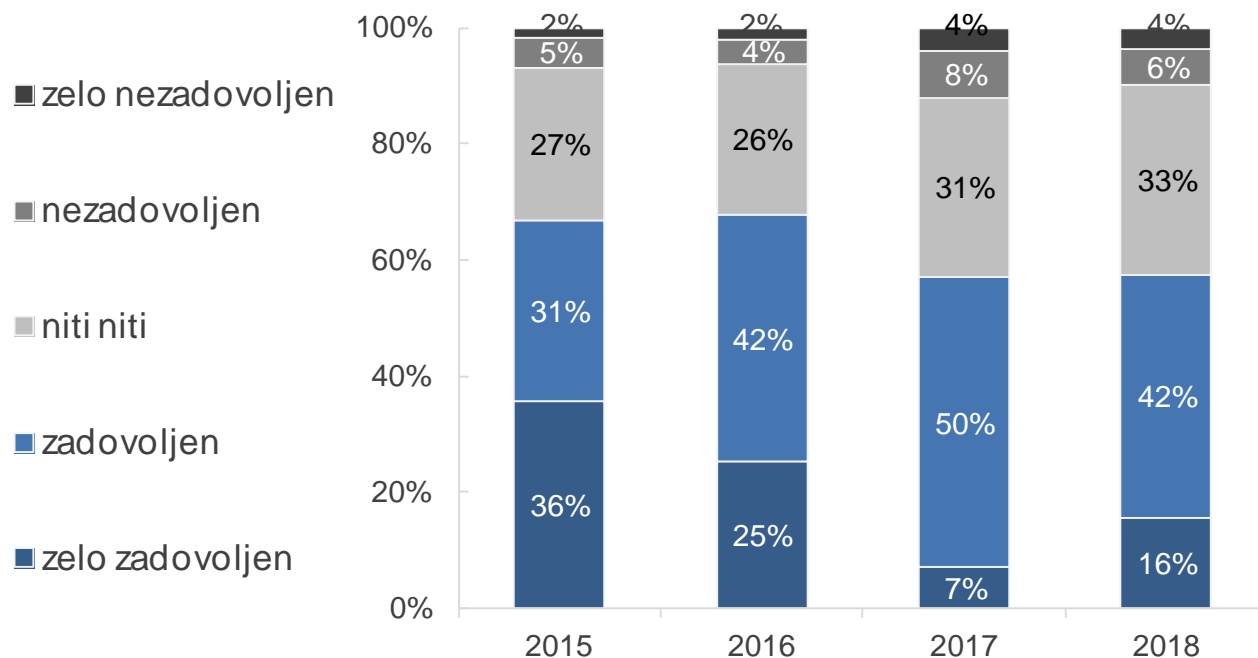


v %

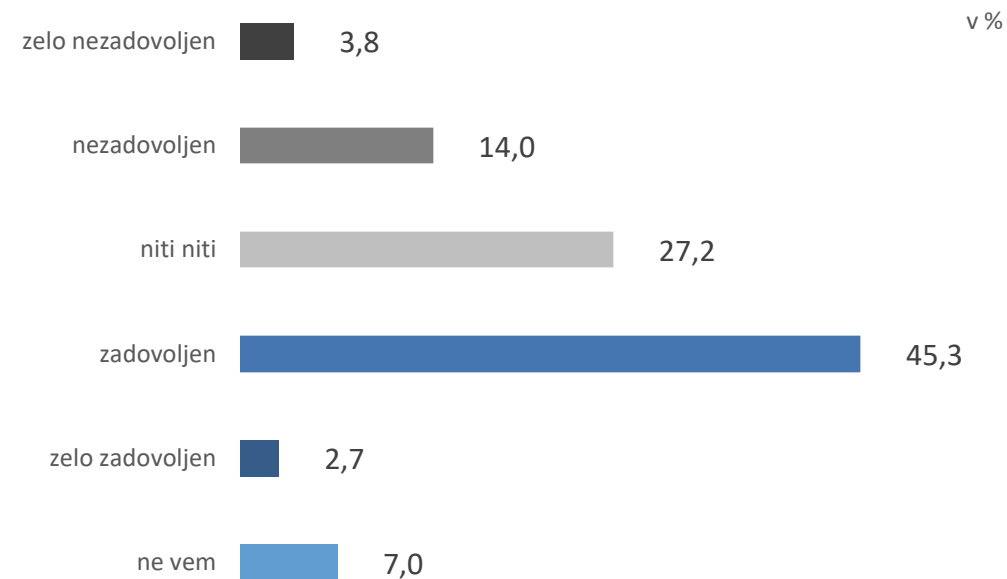
Slaba desetina anketiranih (8,3 %) je spontano in pravilno navedla ceno prenosa standardnega pisma.

# Cena prenosa standardnega pisma (znamka A) znaša 0,48 €.

## V kolikšni meri ste zadovoljni s to ceno?

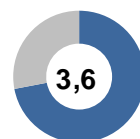
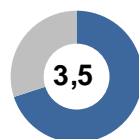
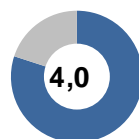
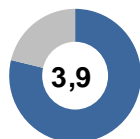


Leto 2019, (n=702)



### Povprečna ocena

1-Zelo nezadovoljen  
5-Zelo zadovoljen



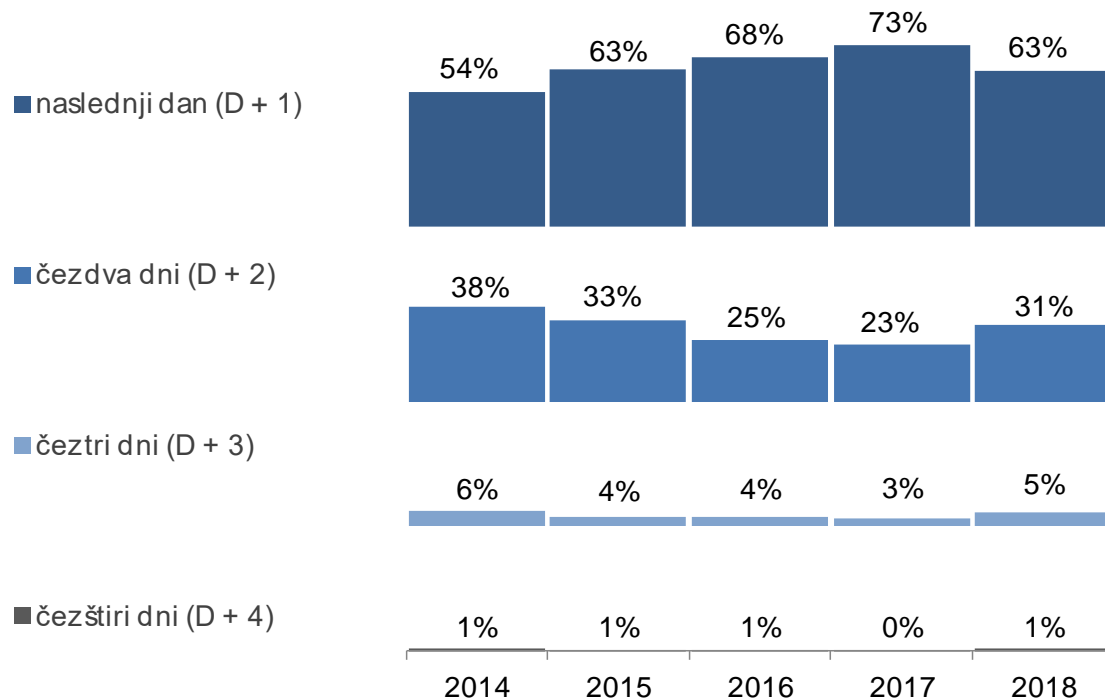
Povprečna ocena 2019

Slaba polovica anketiranih (48,0 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno prenosa standardnega pisma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,31.

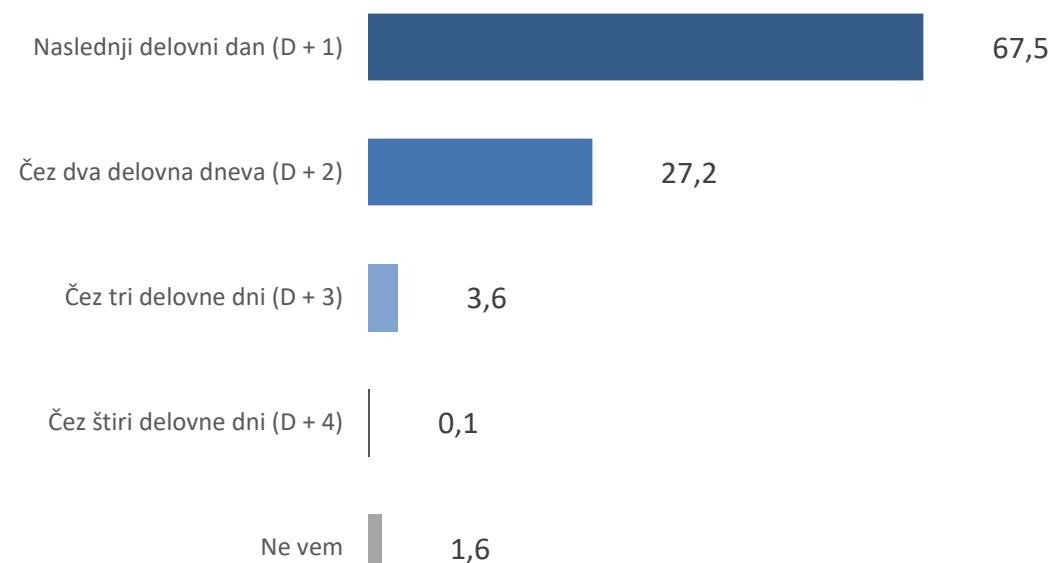


# Kaj menite, v koliko dneh po oddaji bi morala Pošta Slovenije dostaviti pismo do naslovnika?

*pojasnilo: D=dan oddaje pisma*



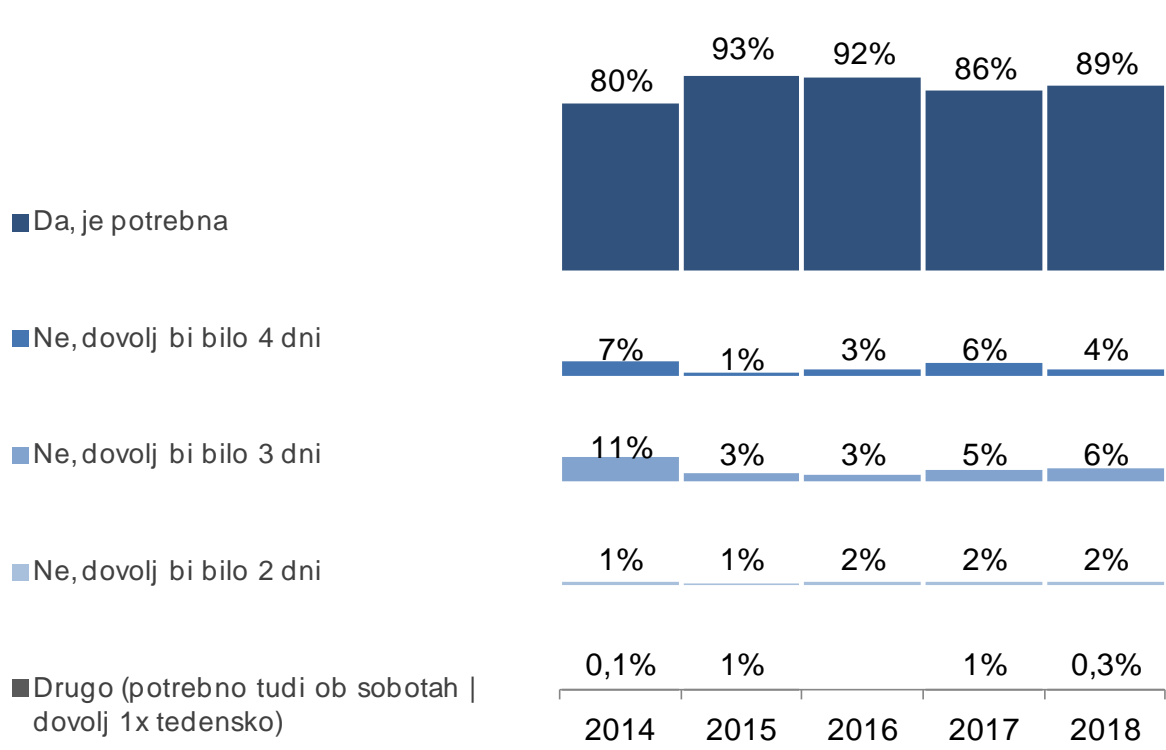
**Leto 2019, (n=702)**



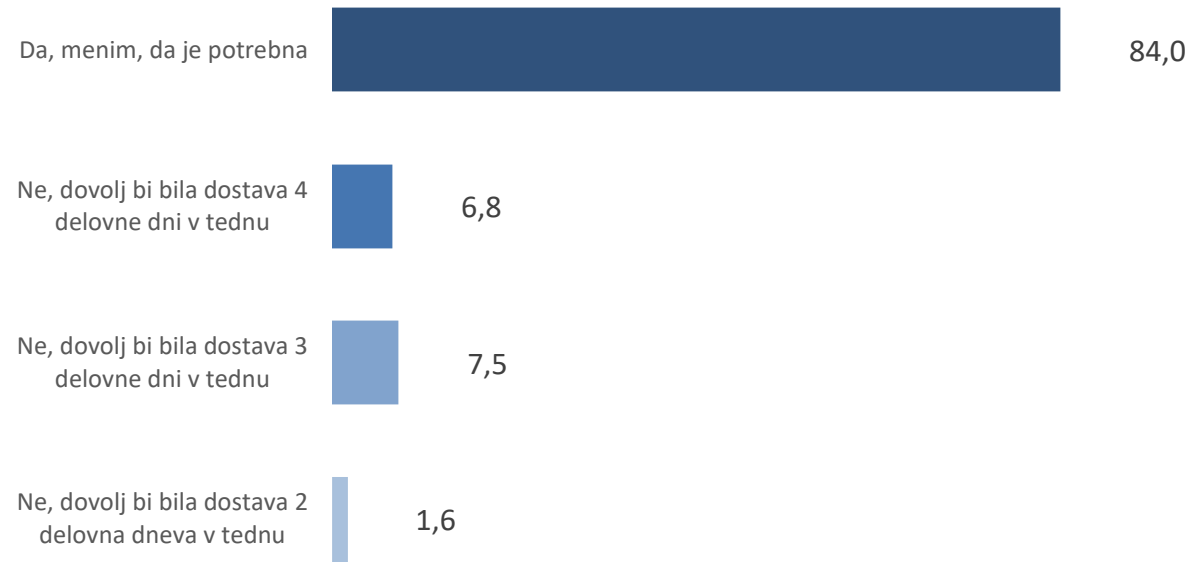
v %

Dve tretjini anketiranih (67,5 %) meni, 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?



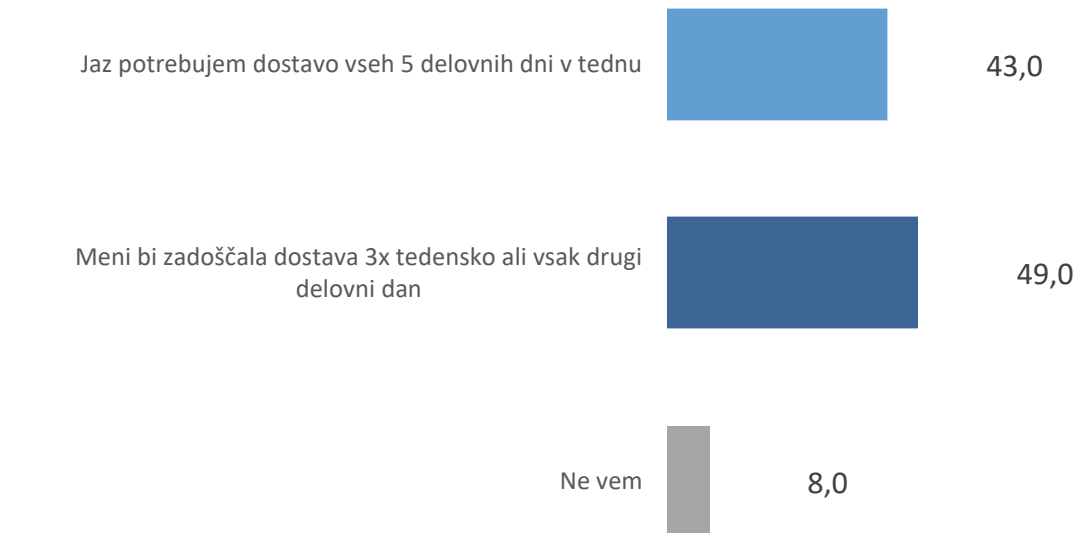
Leto 2019, (n=702)



Večina anketiranih (84,0 %) meni, da bi bila potrebna dostava poštnih pošiljk vseh 5 delovnih dni v tednu.

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

Leto 2019, (n=702)

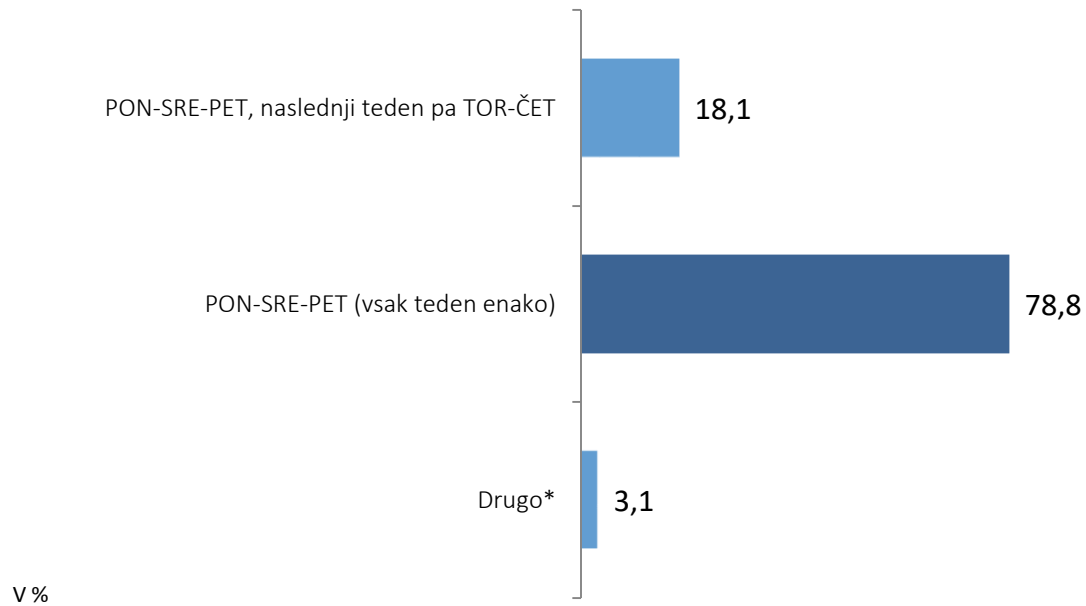


Polovici anketiranih (49,0 %) bi zadoščala dostava 3x tedensko ali vsak drugi delovni dan, 43,0 % pa potrebuje dostavo vseh 5 delovnih dni v tednu.

v %

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

(n=702)

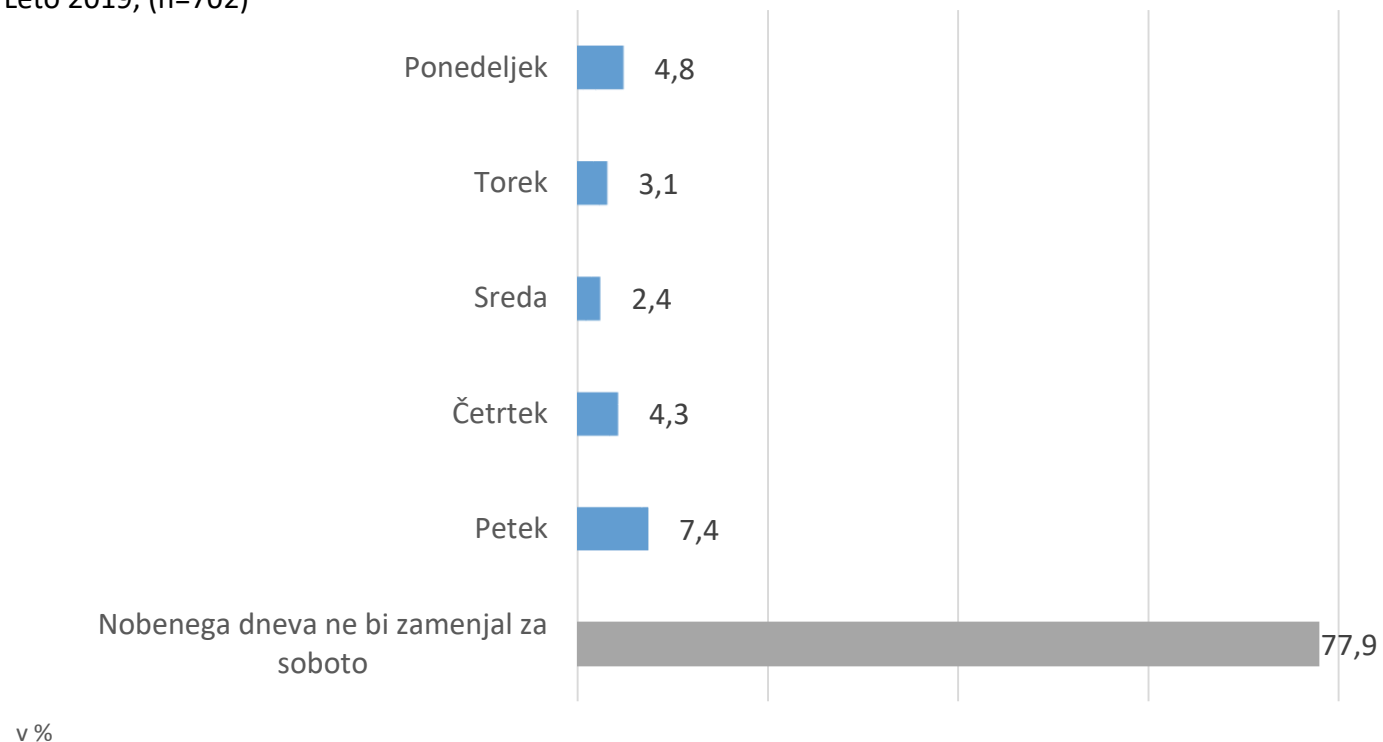


Tri četrtnine anketiranih (78,8 %) bi potrebovalo dostavo vsak teden enako (ponedeljek, sreda, petek).

\* Navedbe pod drugo: vse dni v tednu (10x); vseeno mi je (6x); PON-SRE-ČET (3x); TOR-SRE-ČET (2x); ob sredah (1x)

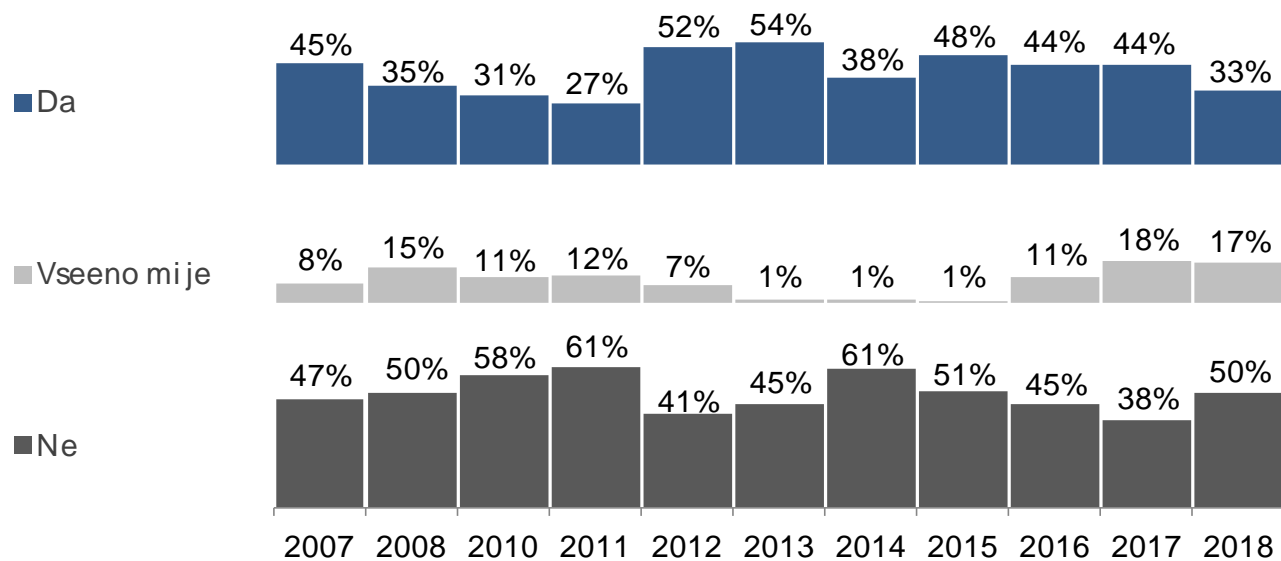
# Ali bi katerega izmed izbranih delovnih dni zamenjali za soboto? Katerega?

Leto 2019, (n=702)

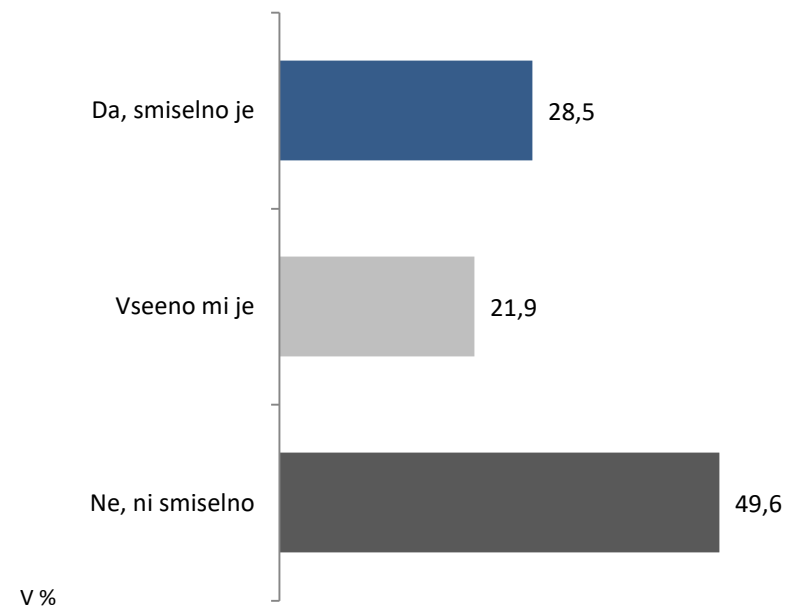


Večina vprašanih (77,9 %) ne bi zamenjala nobenega dneva za soboto (za dostavo poštnih pošiljk).

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

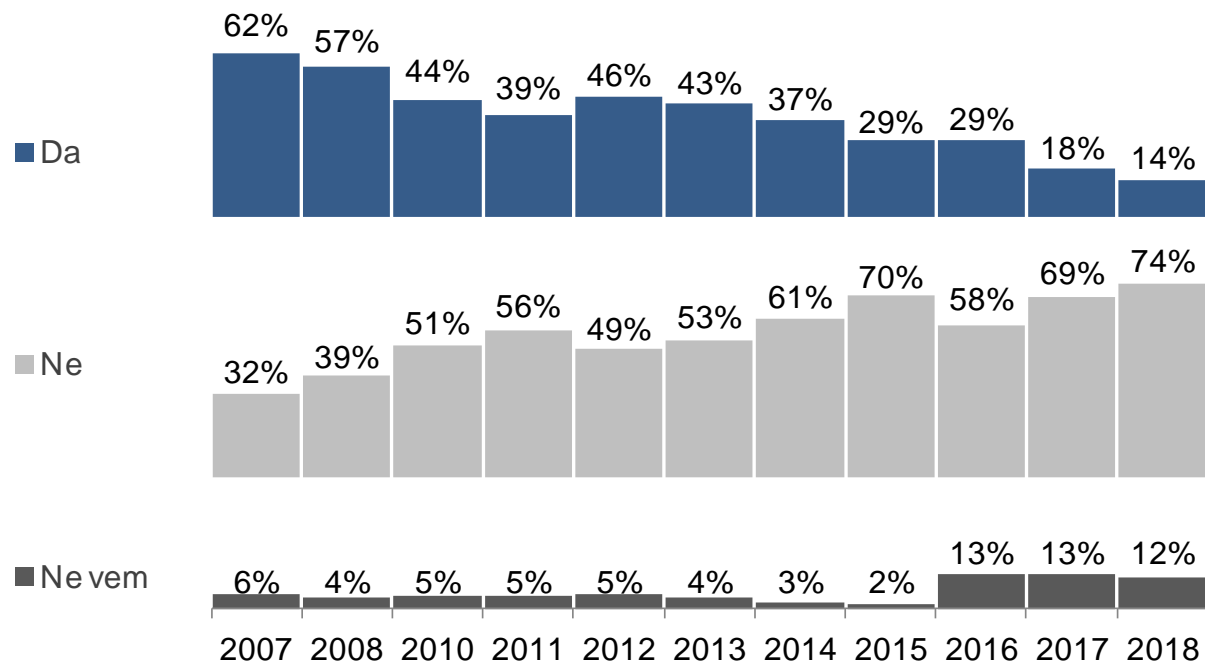


Leto 2019, (n=702)

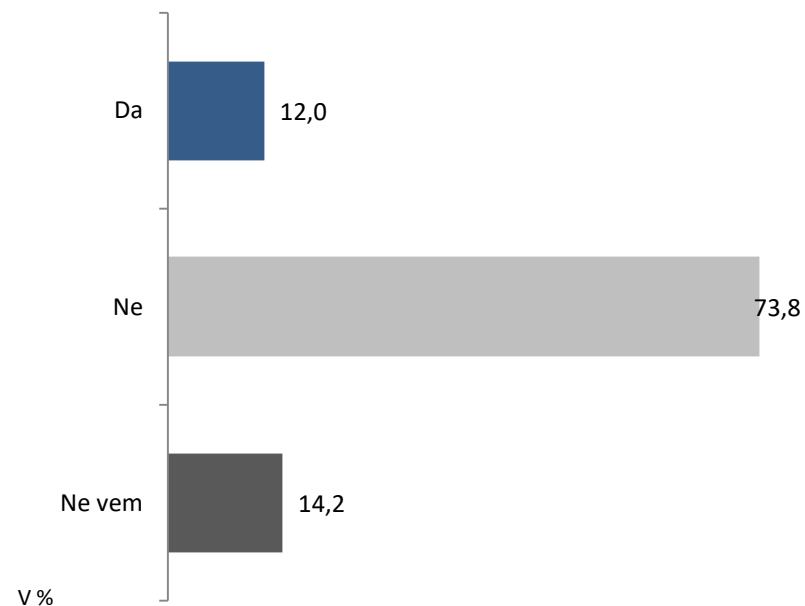


Polovica anketiranih (49,6 %) meni, da ni smiselna dostava poštnih pošiljk na dom ob sobotah.

## Ali imate pri vas dostavo poštne pošiljke na dom ob sobotah?



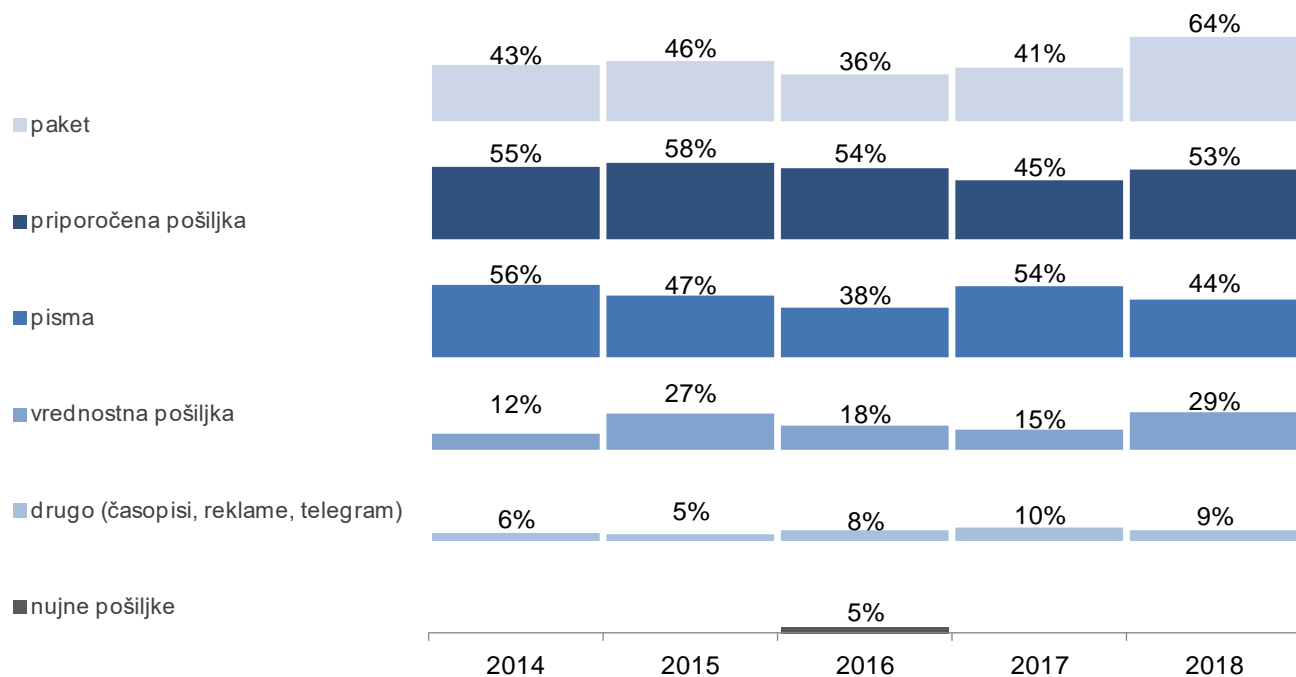
Leto 2019, (n=702)



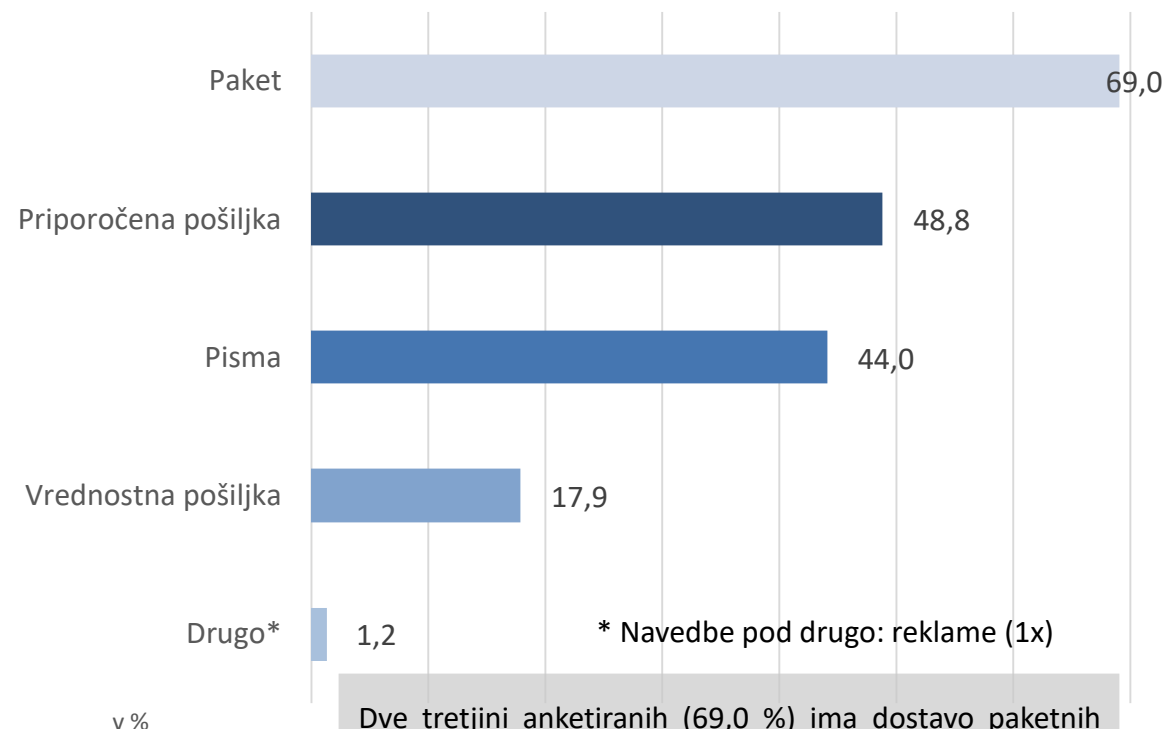
Dostavo poštne pošiljke na dom ob sobotah ima dobra desetina vprašanih (12,0 %).

# Dostavo katerih pošiljk pa imate ob sobotah?

Več možnih odgovorov



Leto 2019, (n=84)



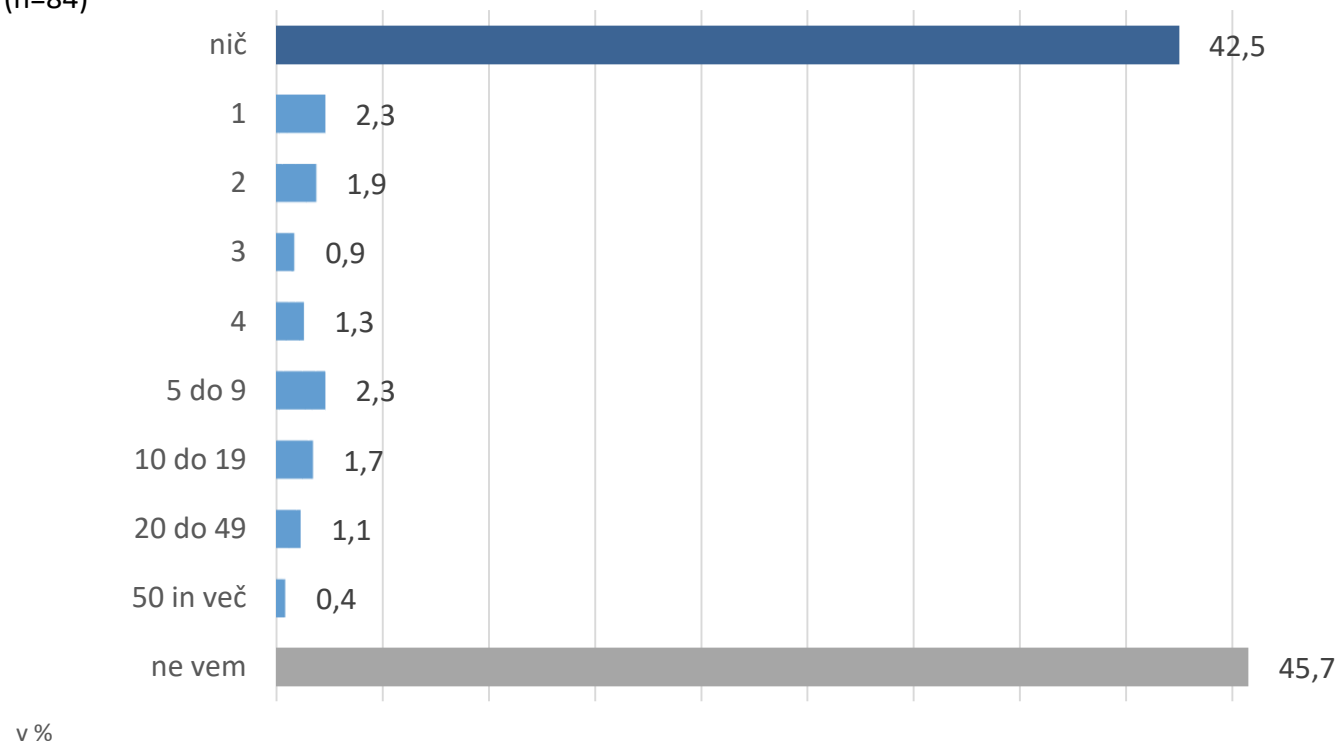
\* Navedbe pod drugo: reklame (1x)

Dve tretjini anketiranih (69,0 %) ima dostavo paketnih pošiljk, sledi dostava priporočenih pošiljk (48,8 %), dostava pisem (44,0 %) in vrednostnih pošiljk (17,9 %).



## In koliko takšnih pošiljk v povprečju prejmete ob sobotah v obdobju enega leta?

(n=84)



1,5



Anketiranci v povprečju prejmejo 1,5 pošiljk ob sobotah, v obdobju enega leta

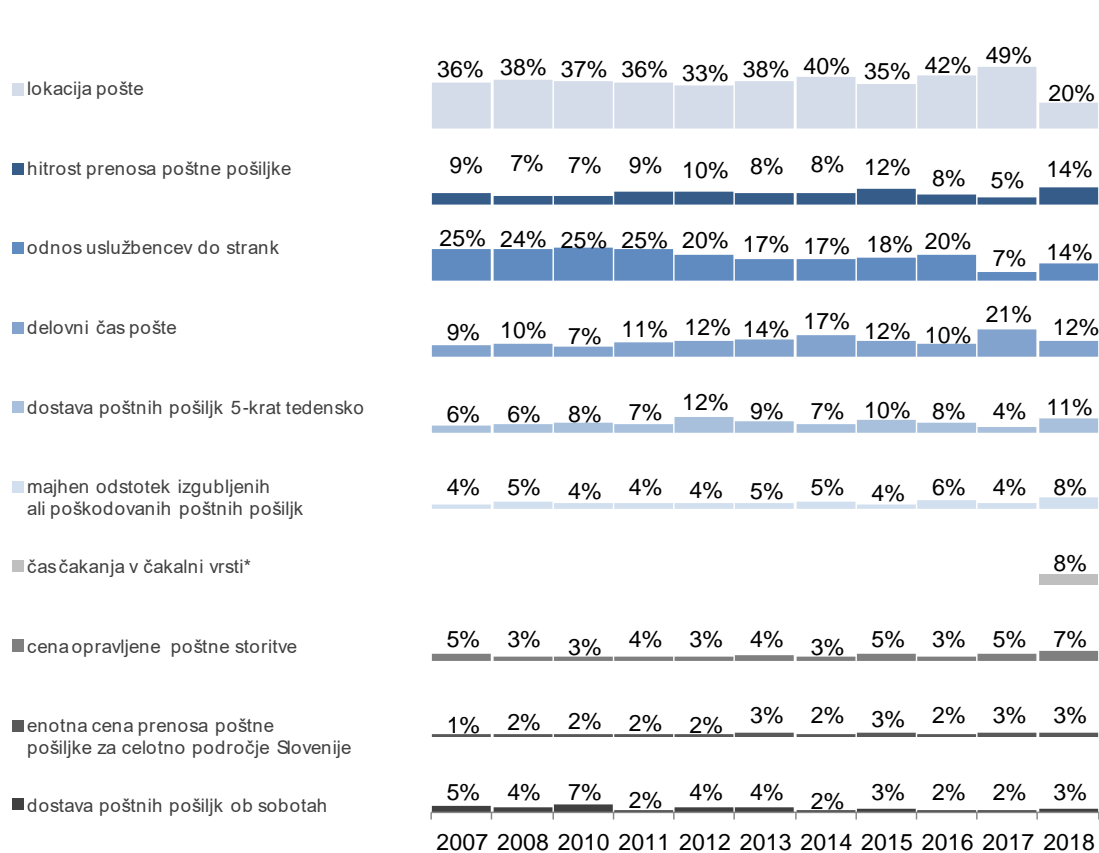


## Kakovost in pritožbe

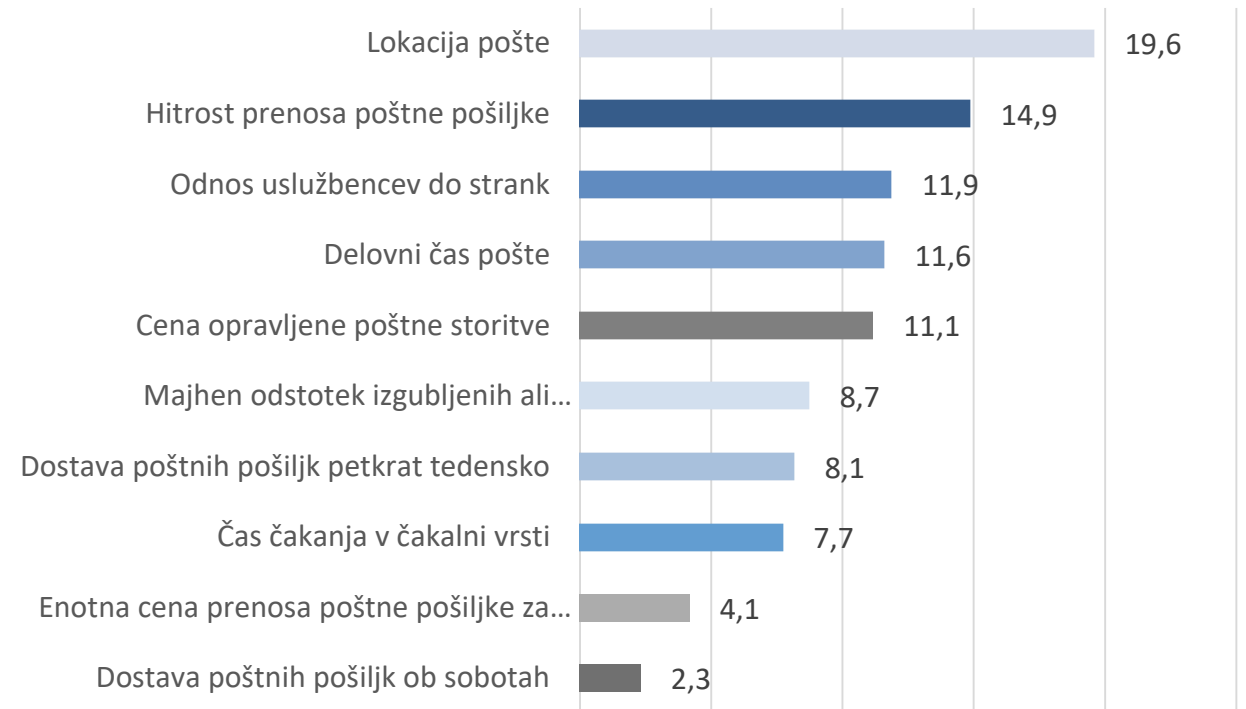
---

Prikazanih je nekaj dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa izmed vseh dejavnikov izberite tri, ki so za vas najpomembnejši.

## 1. izbor



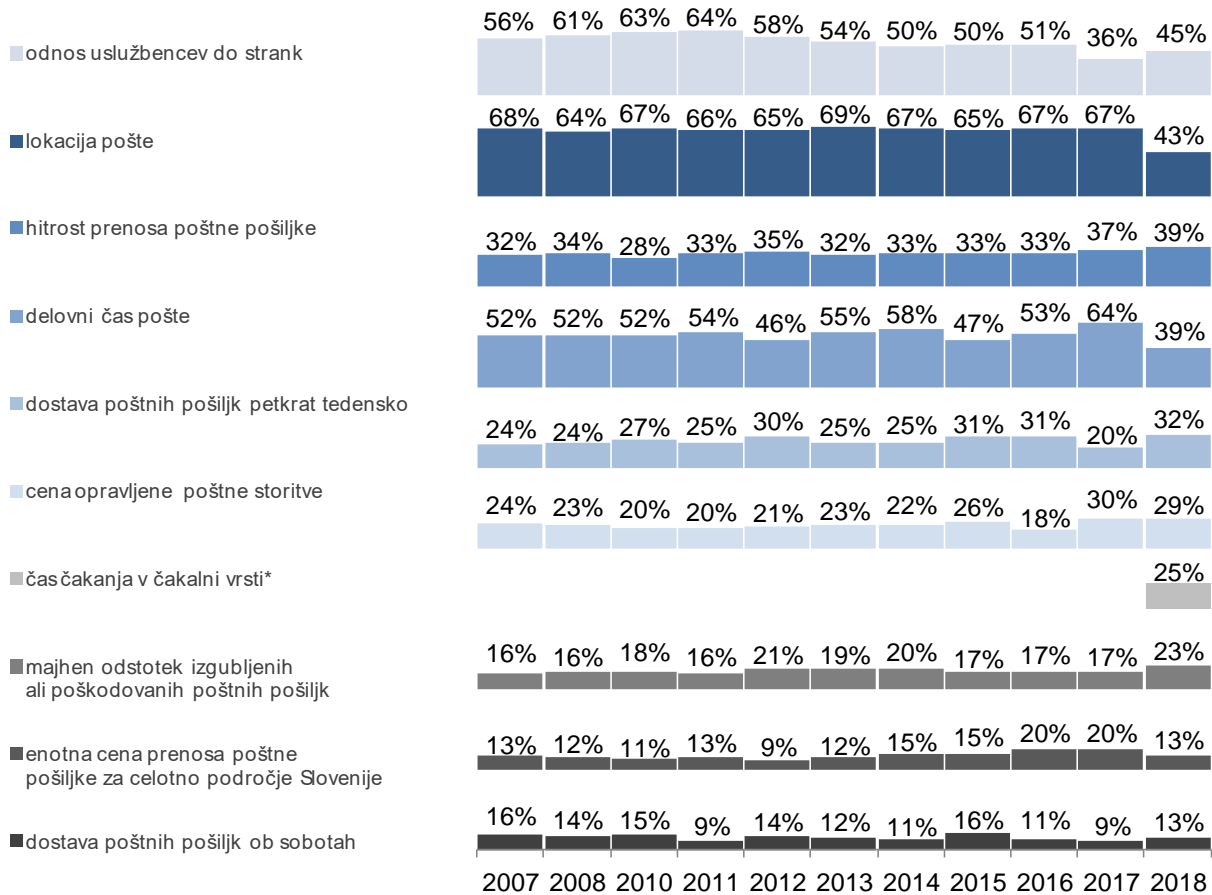
Leto 2019, (n=702)



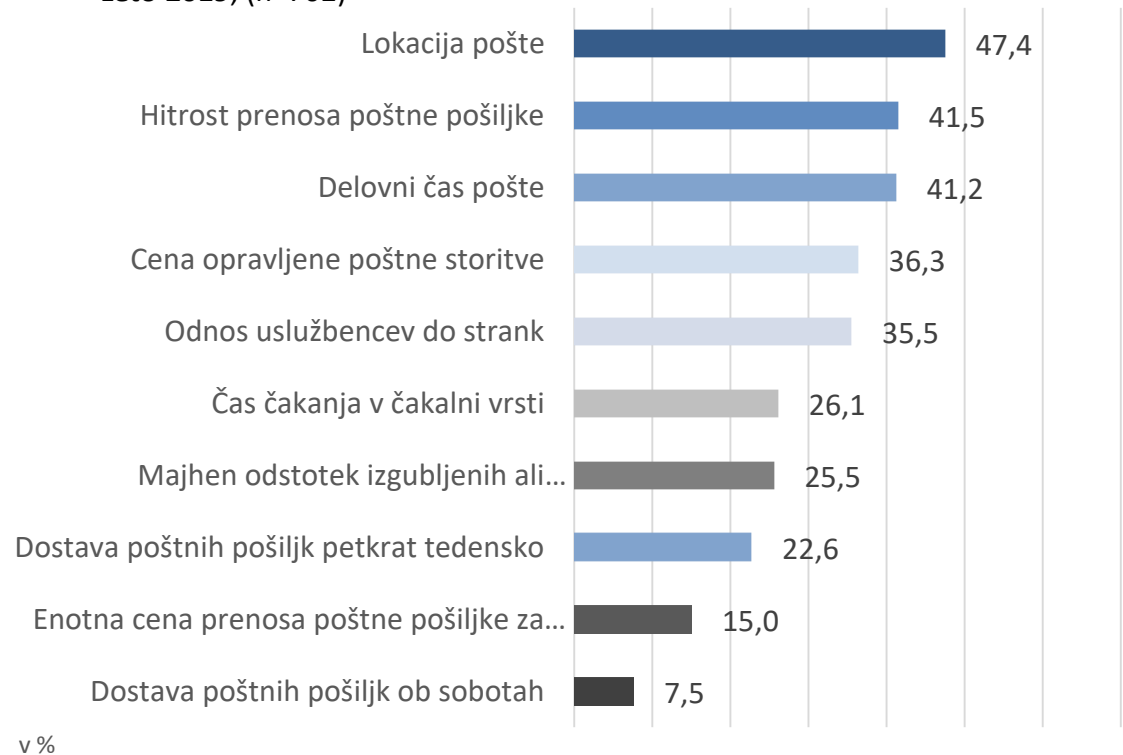
Najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve je, po mnenju petine vprašanih (19,6 %), lokacija pošte.

# Prikazanih je nekaj dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa izmed vseh dejavnikov izberite tri, ki so za vas najpomembnejši.

## skupaj

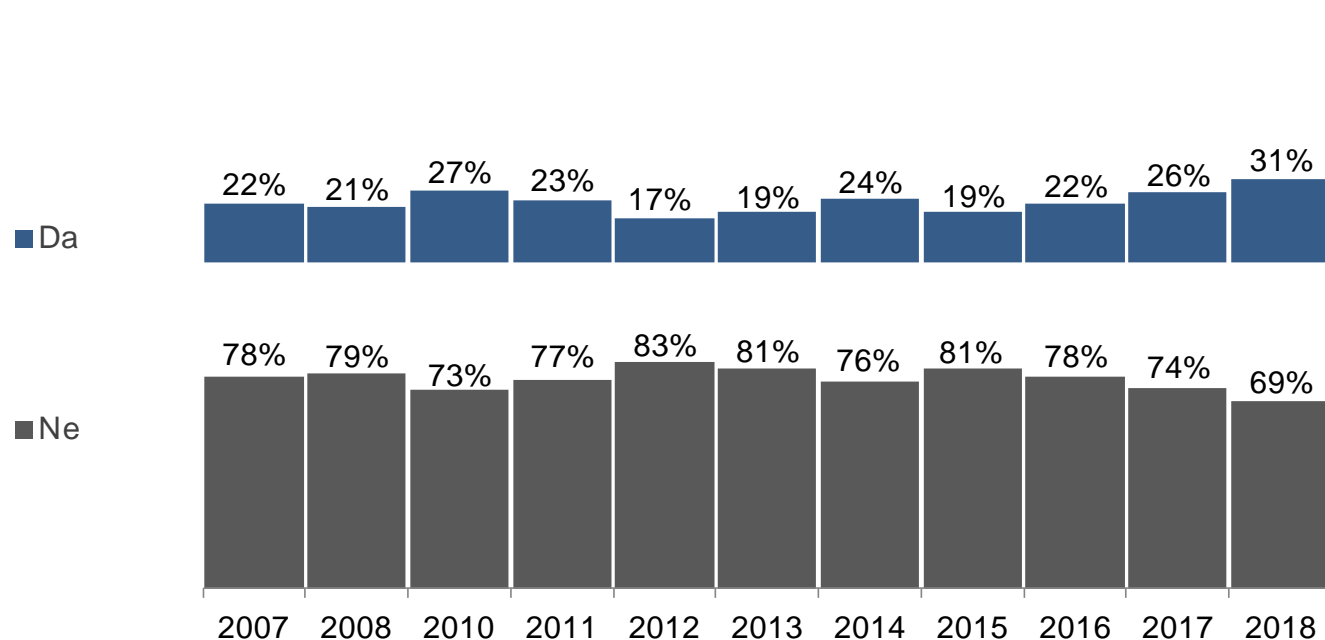


Leto 2019, (n=702)

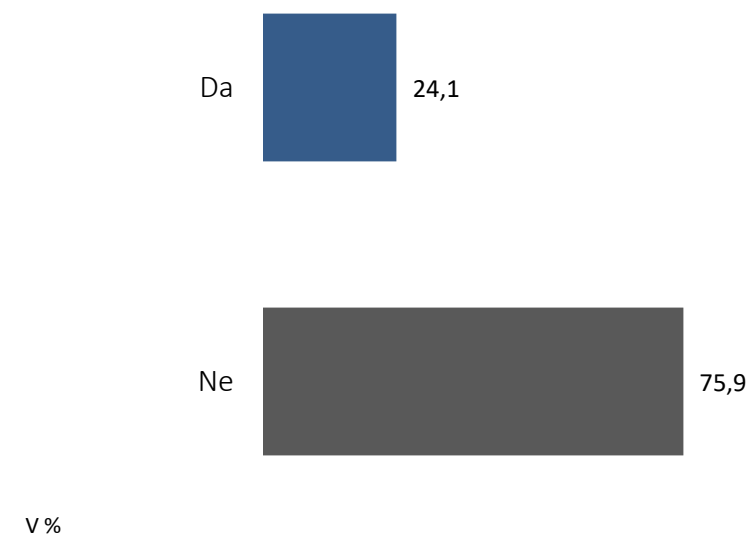


Med tri najpomembnejše dejavnike kakovosti poštne storitve se uvrščajo lokacija pošte (47,4 %), hitrost prenosa poštne pošiljke (41,5 %) in delovni čas pošte (41,2 %).

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



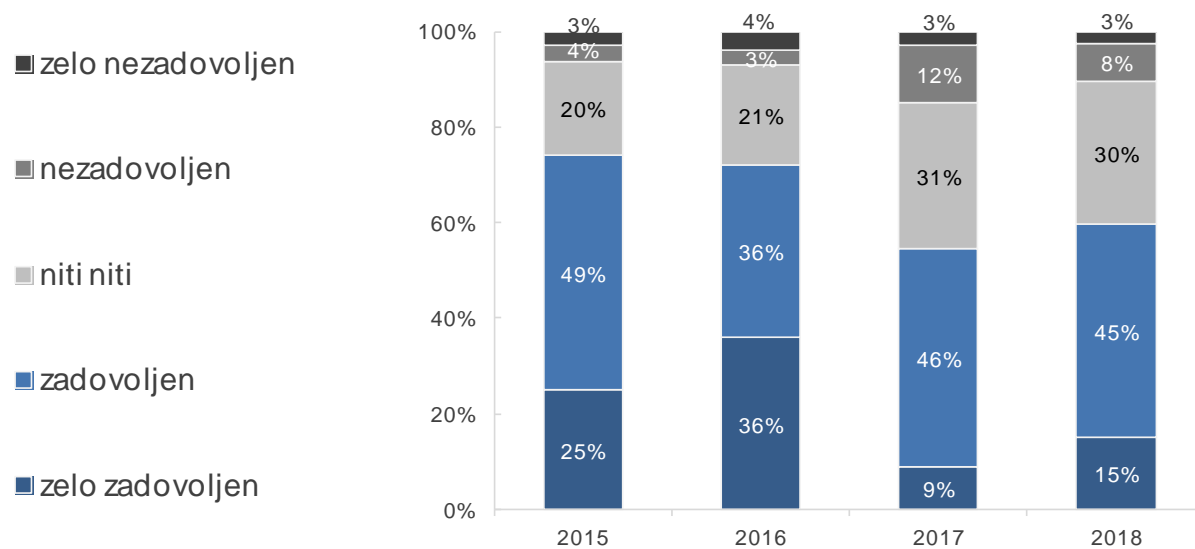
Leto 2019, (n=702)



V %

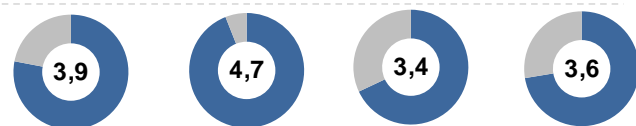
Tri četrtnine anketiranih (75,9 %) ni seznanjenih s pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošiljk, uničenja, prekoračitve roka prenosa ipd.

# V kolikšni meri ste zadovoljni z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov?

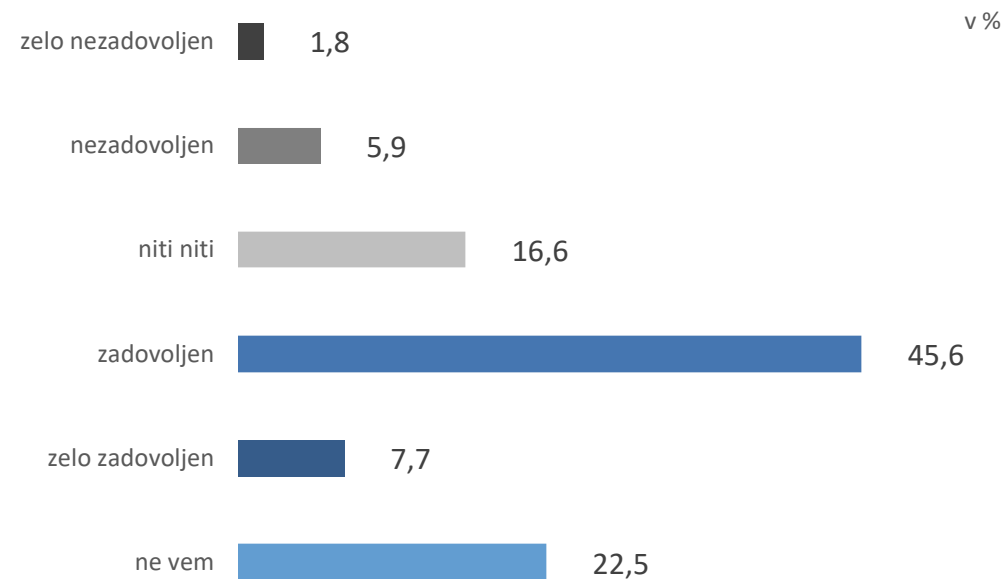


## Povprečna ocena

1-Zelo nezadovoljen  
5-Zelo zadovoljen



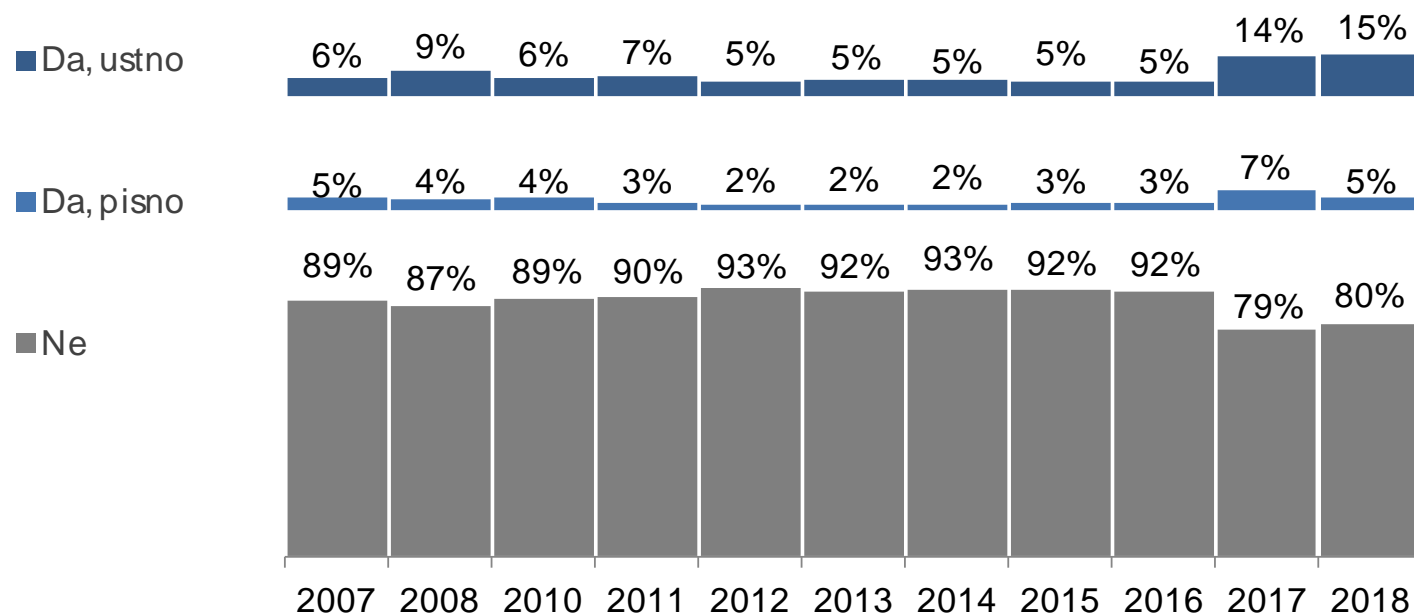
## Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki so seznanjeni s pritožbenim postopkom reševanja reklamacij in ugovorov (n=169)



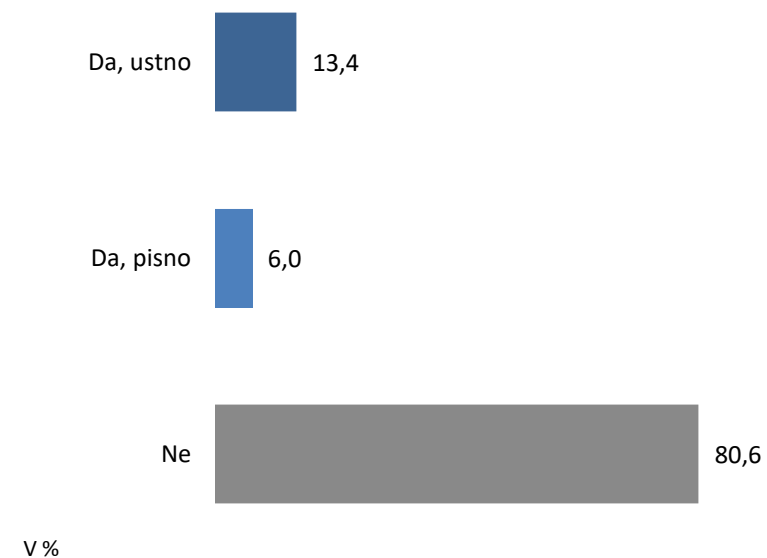
Povprečna ocena

Polovica anketiranih (53,1 %), ki poznajo pritožbene postopke, je (zelo) zadovoljnih z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,66.

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

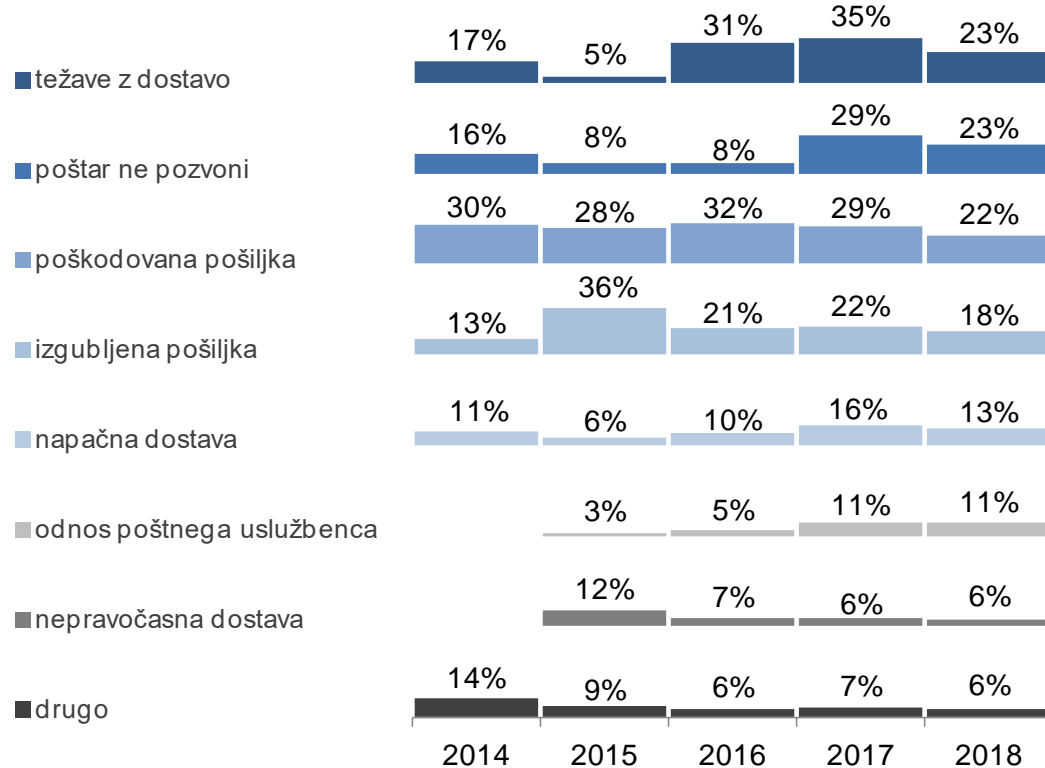


Leto 2019, (n=702)

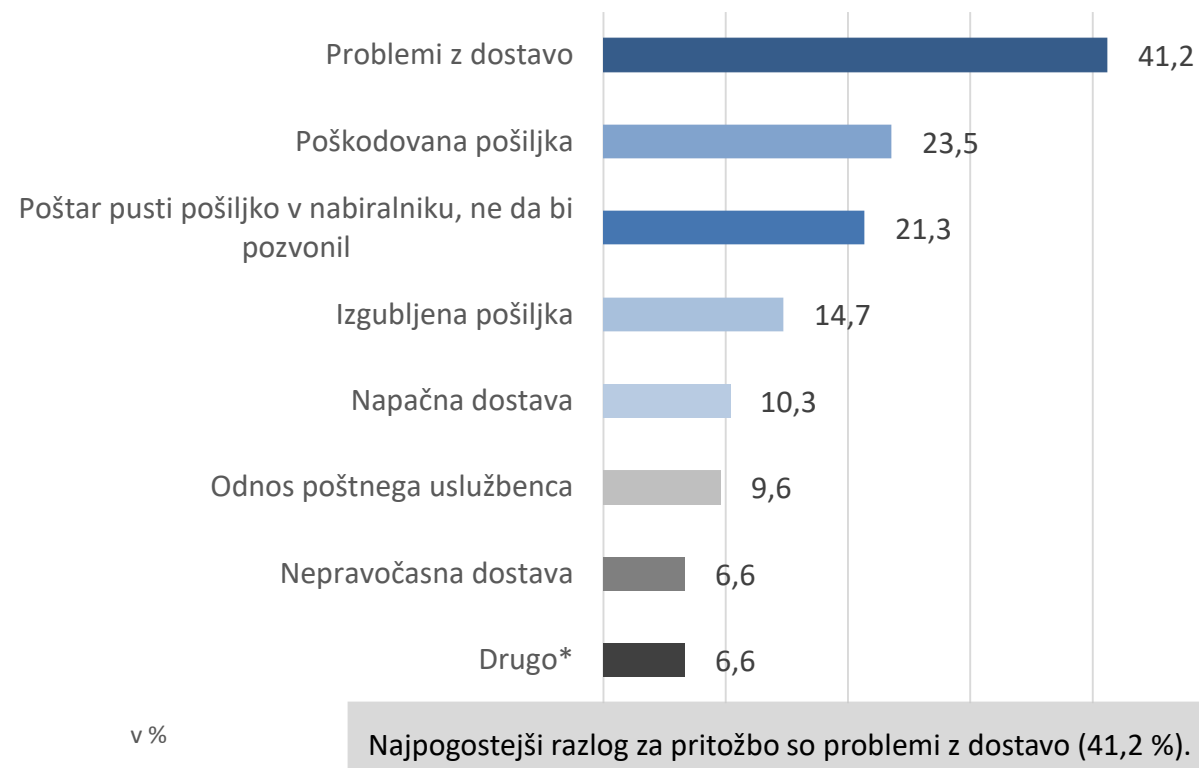


Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo vložila petina anketiranih (19,4 %).

## Kaj je bil razlog za pritožbo?



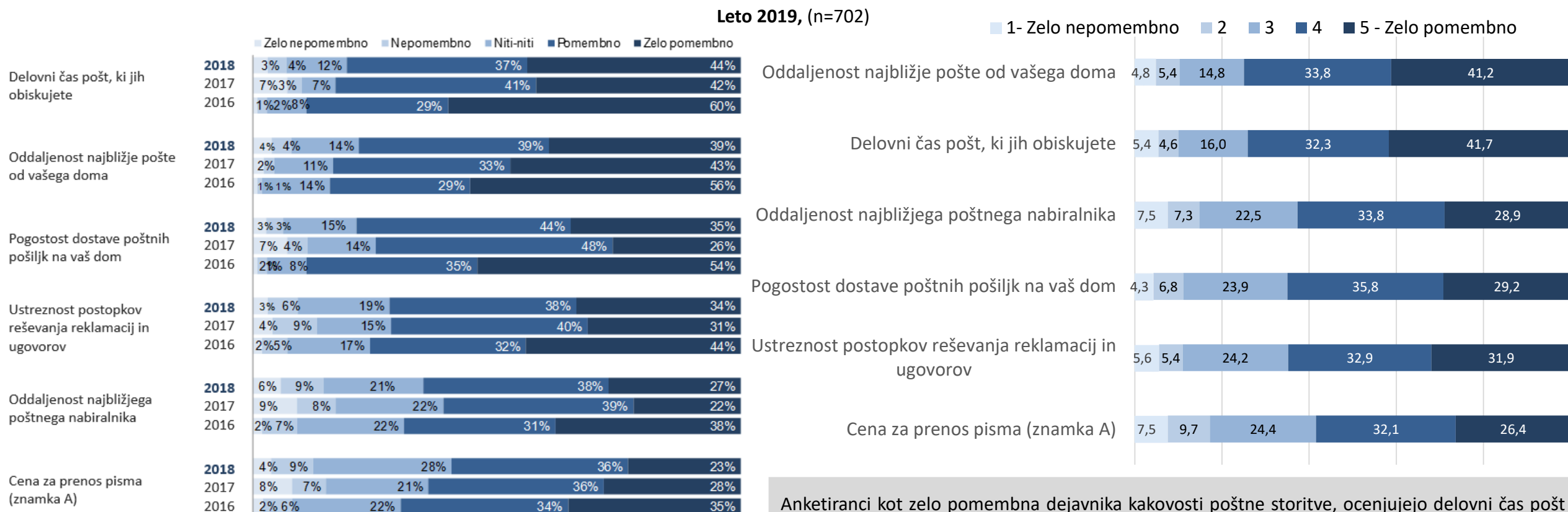
Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki so že kdaj vložili pritožbo zaradi nezadovoljstva s pošno storitvijo (n=136)



\* Navedbe pod drugo: poštar pustil obvestilo ne da bi pozvonil (3x); delovni čas pošte; ukinitvev pošte; poštar je vzel moj denar; reklame kljub nalepki, neupravičeno zaračunana poštnina.



Navedenih je nekaj dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa za vsakega izmed njih označite, kako pomemben je za vas.



Anketiranci kot zelo pomembna dejavnika kakovosti poštne storitve, ocenjujejo delovni čas pošt ki jih obiskujejo (41,7 %) in oddaljenost najbližje pošte od doma (41,2 %).

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

	Povprečna ocena	
Delovni čas pošt, ki jih obiskujete	<b>2018</b>	<b>4,1</b>
	2017	4,1
	2016	4,4
Oddaljenost najbližje pošte od vašega doma	<b>2018</b>	4,1
	2017	3,9
	2016	4,4
Pogostost dostave poštних pošiljk na vaš dom	<b>2018</b>	<b>4,1</b>
	2017	3,8
	2016	4,4
Ustreznost postopkov reševanja reklamacij in ugovorov	<b>2018</b>	<b>3,9</b>
	2017	3,8
	2016	4,1
Oddaljenost najbližjega poštnega nabiralnika	<b>2018</b>	<b>3,7</b>
	2017	3,6
	2016	4,0
Cena za prenos pisma (znamka A)	<b>2018</b>	<b>3,7</b>
	2017	3,7
	2016	4,0

Leto 2019, (n=702)



Oddaljenost najbližje pošte od vašega doma



Delovni čas pošt, ki jih obiskujete



Oddaljenost najbližjega poštnega nabiralnika



Pogostost dostave poštних pošiljk na vaš dom

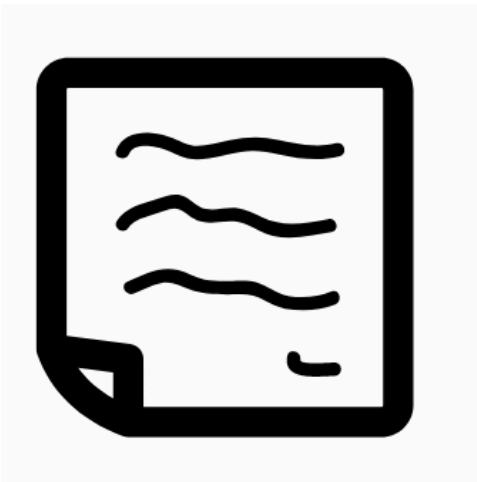


Ustreznost postopkov reševanja reklamacij in ugovorov



Cena za prenos pisma (znamka A)

Anketiranci kot najbolj pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve ocenjujejo oddaljenost najbližje pošte od njihovega doma (povprečna ocena 4,01).

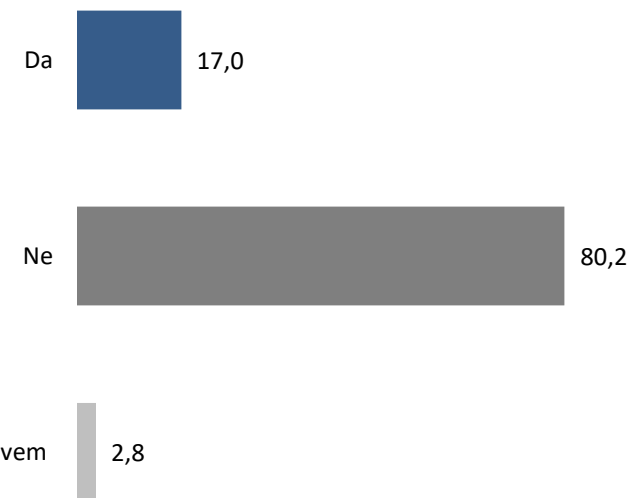
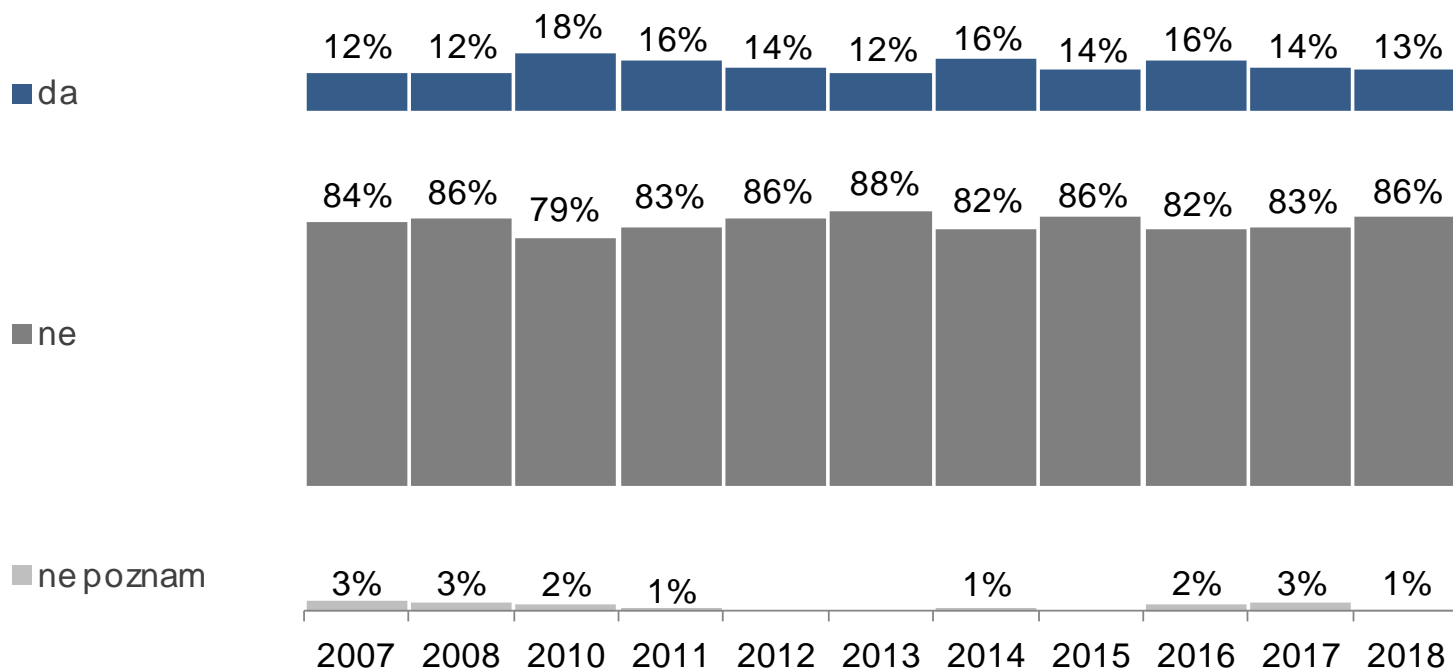


Oglasna sporočila in  
rumena nalepka AKOS

---

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

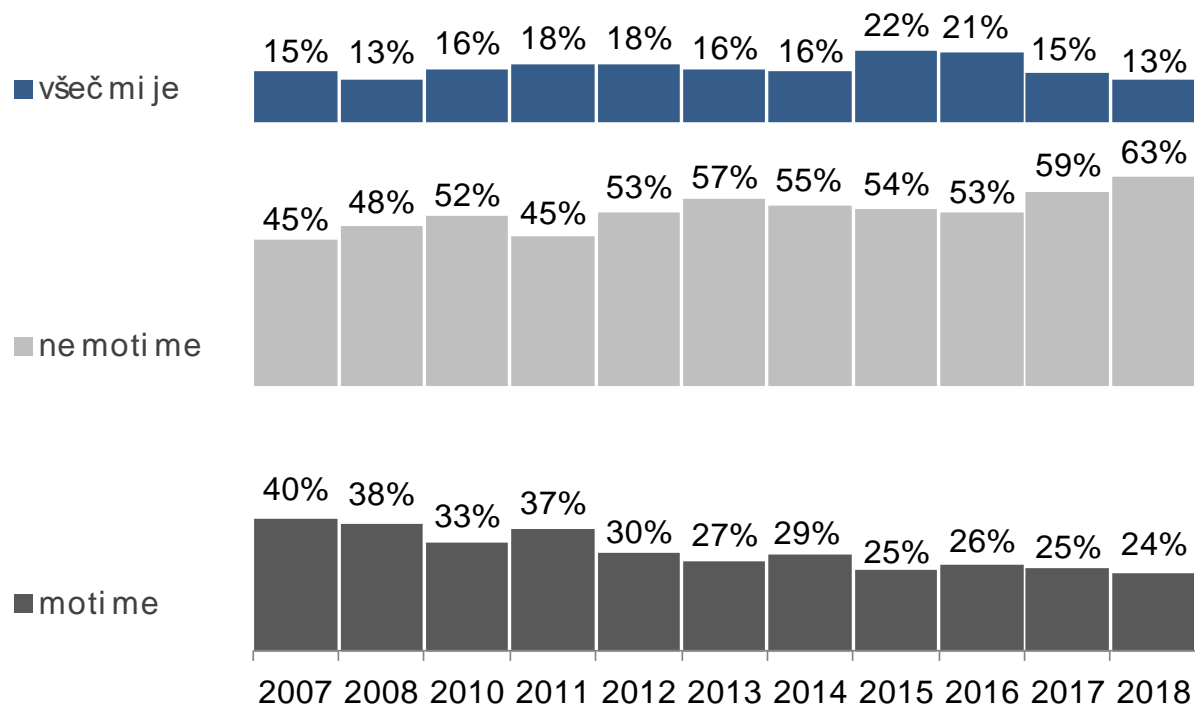
Leto 2019, (n=702)



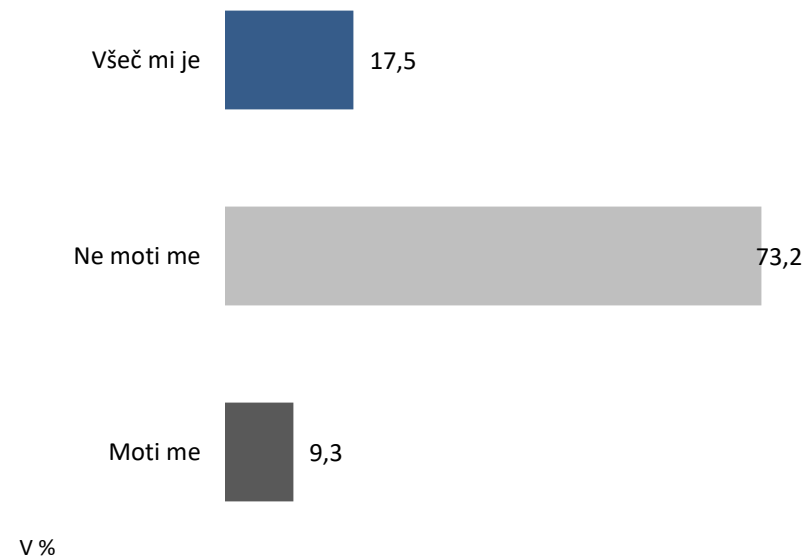
v %

Večina anketiranih (80,2 %) ne uporablja rumene nalepke, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil v hišni predalčnik. Nalepko uporablja 17,0 % vprašanih.

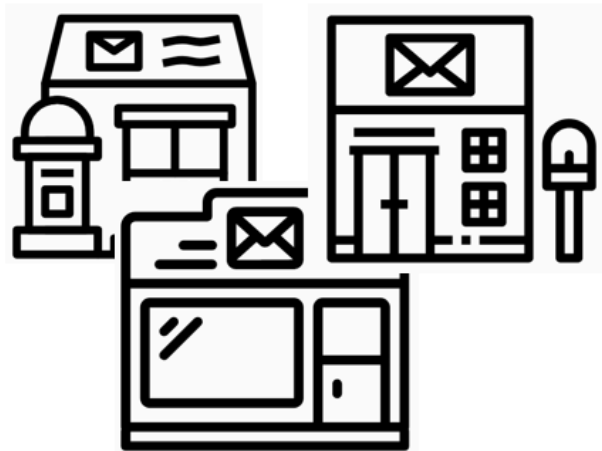
# Kaj menite o prejemanju nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil na dom?



**Leto 2019**, Odgovarjajo tisti, ki ne uporabljajo ali ne poznajo rumene nalepke (n=583)



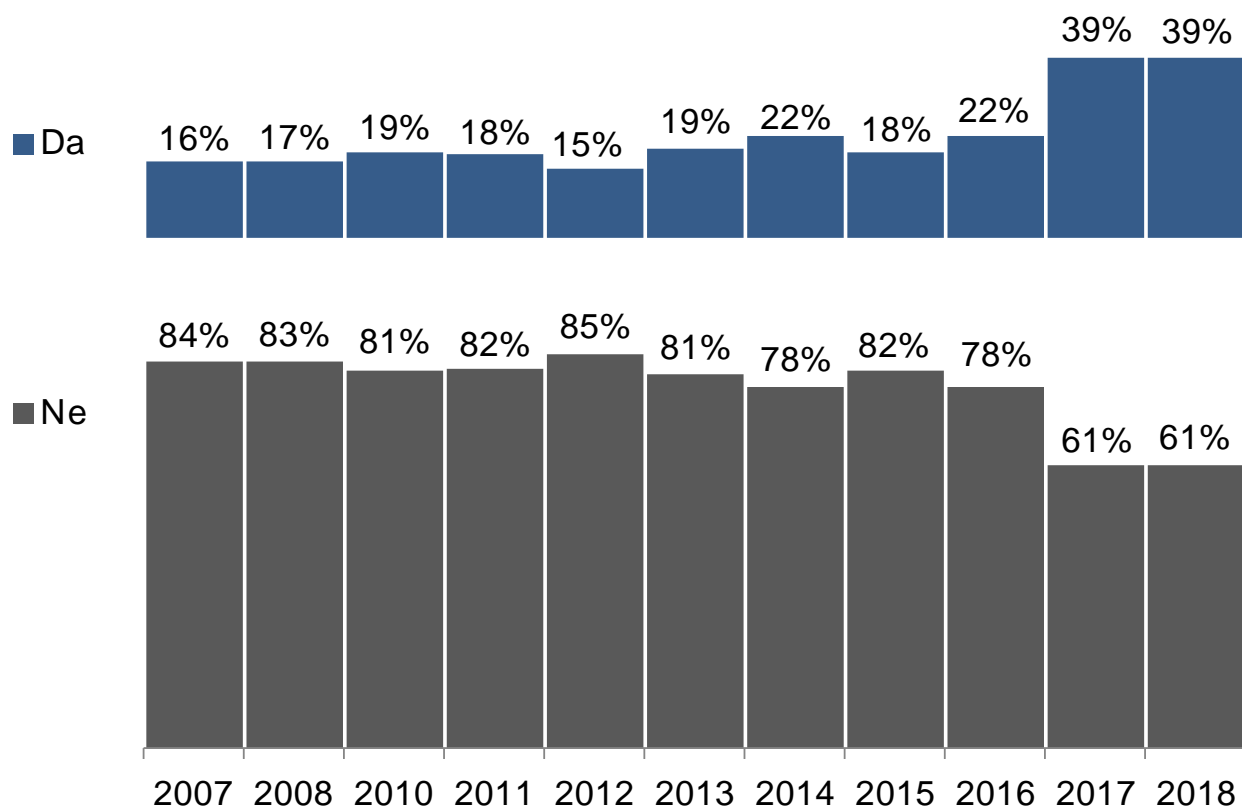
Večina anketiranih (73,2 %), ki ne uporabljajo ali pa ne poznajo rumene nalepke, ne moti prejemanje nenaslovljene oglaševalske pošte.



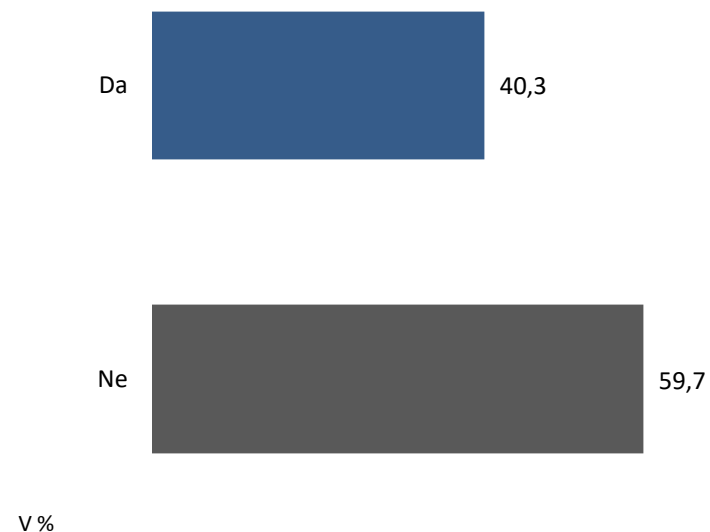
Uporaba storitev drugih  
izvajalcev

---

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

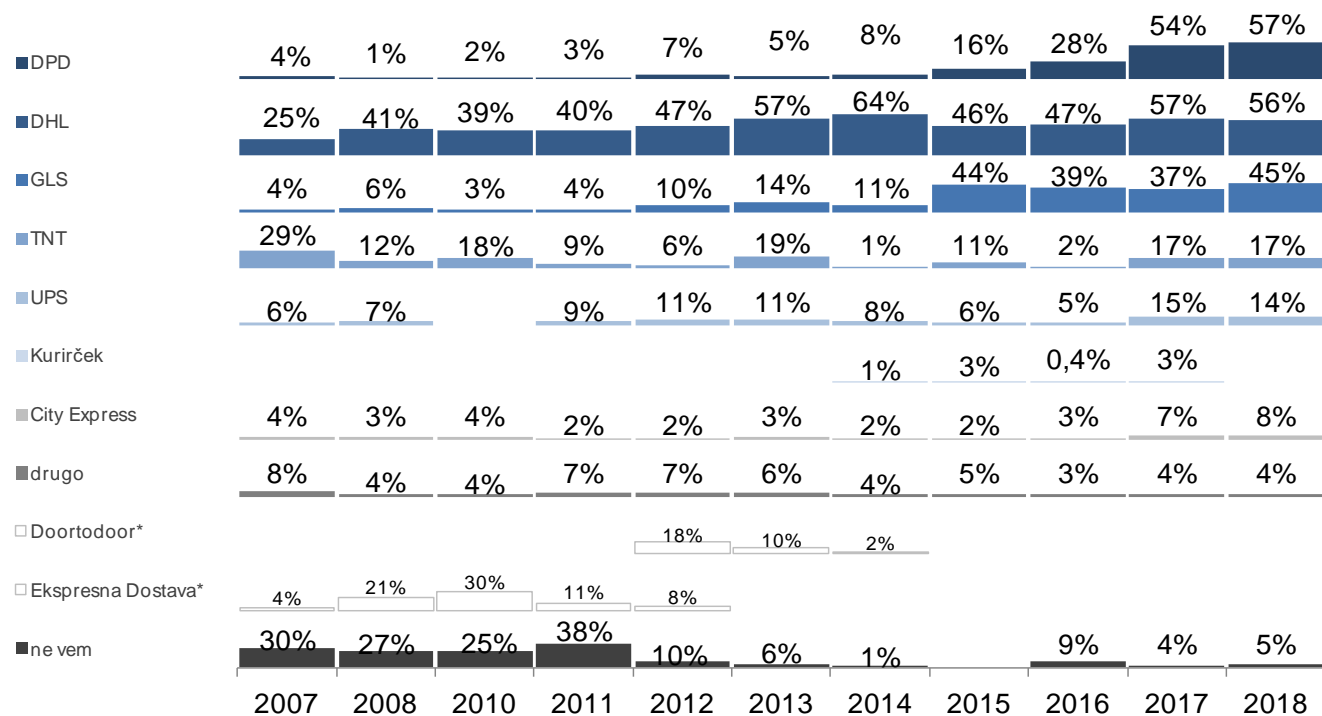


Leto 2019, (n=702)

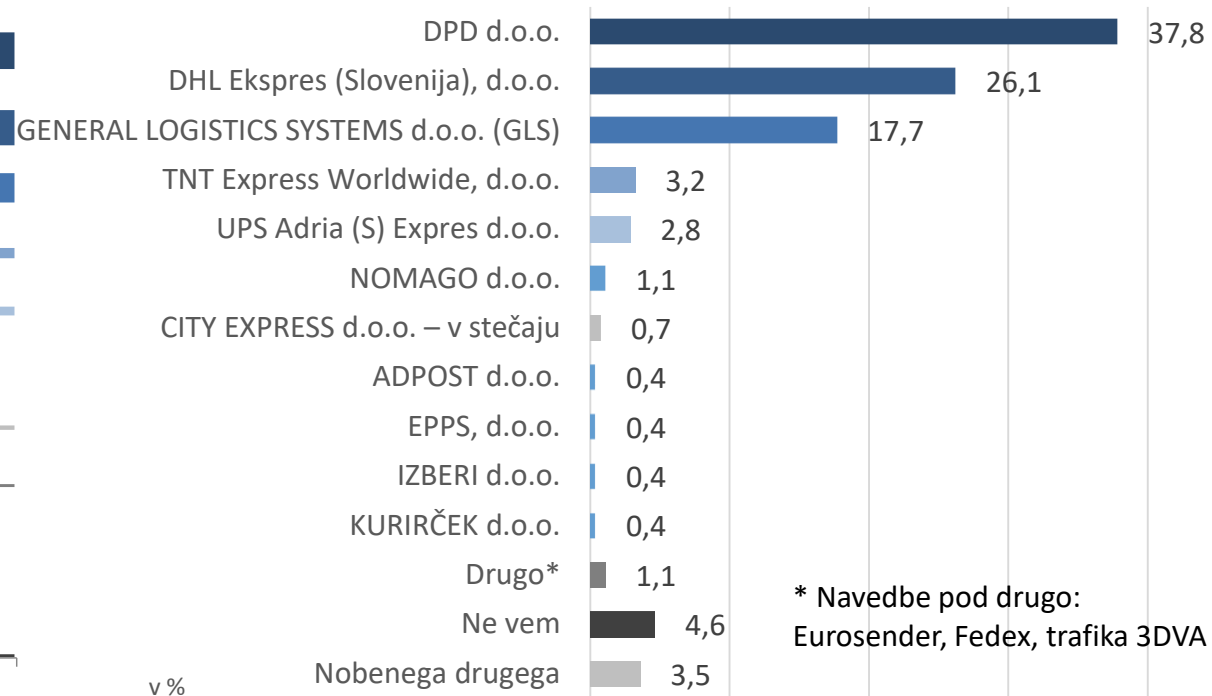


Dobra polovica anketiranih (59,7 %) v zadnjem letu ni uporabila storitev kakšnega drugega izvajalca poštних storitev z izjemo Pošte Slovenije.

# Storitve katerega izvajalca poštnih storitev ste poleg Pošte Slovenije uporabili v zadnjem letu?



Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki so uporabljali storitve drugega izvajalca, poleg Pošte Slovenije (n=283)

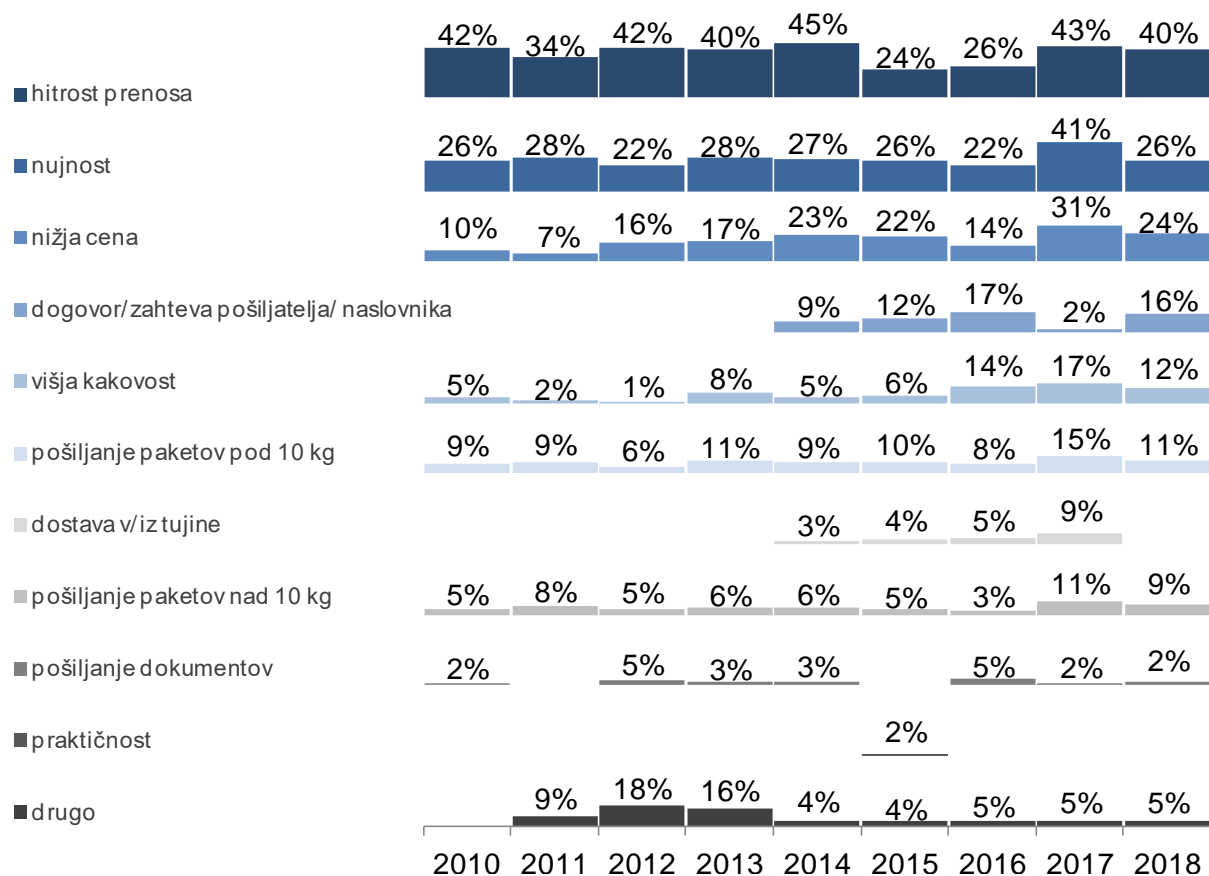


\* Navedbe pod drugo: Eurosender, Fedex, trafik 3DVA

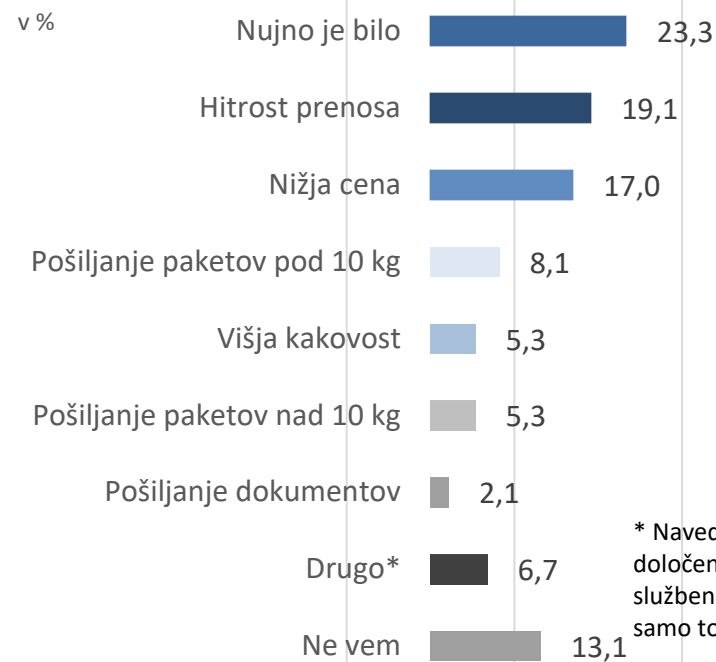
Dobra tretjina vprašanih (37,8 %) je poleg storitev Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabila tudi storitve DPD.



# Kaj je bil glavni razlog, da ste uporabili storitve drugih izvajalcev poštних storitev?



**Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki so uporabljali storitve drugega izvajalca, poleg Pošte Slovenije (n=283)**

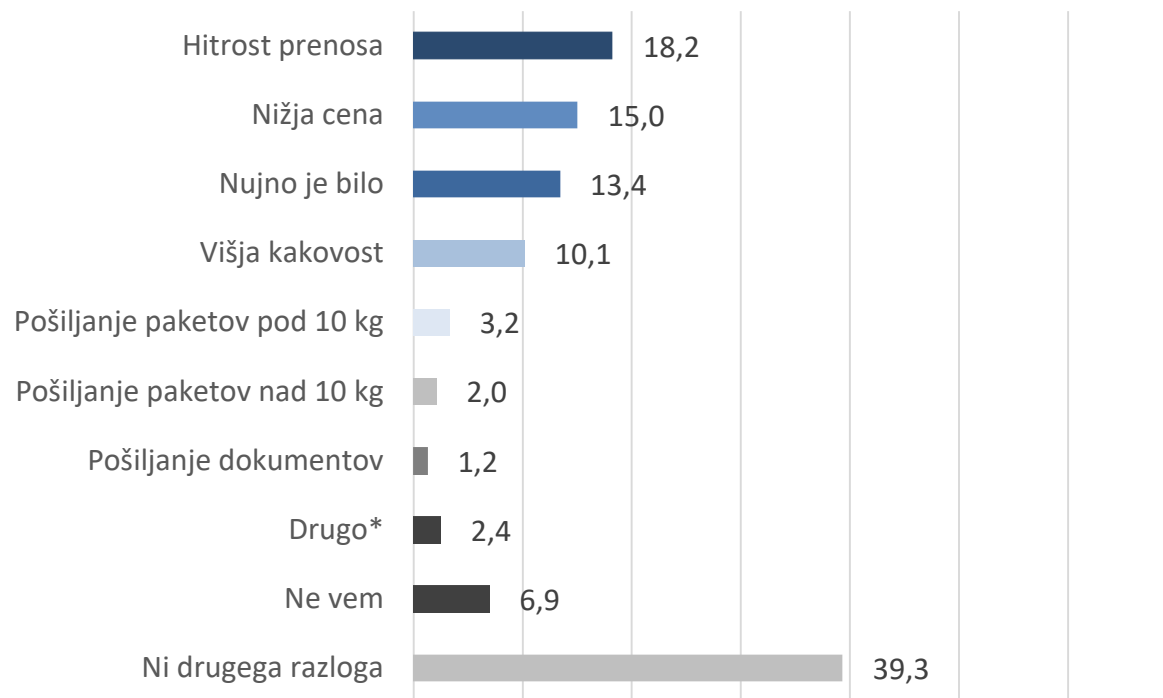


\* Navedbe pod drugo: Izvajalec je bil v naprej določen (16x); oddaljenost prejemnika; službena pogodba; spletna stran je imela samo to možnost; uvoz pošiljke iz EU;

Najpogostejši razlog uporabe storitev drugih izvajalcev poštних storitev je nuja (23,3 %), sledita pa hitrost prenosa (19,1 %) in nižja cena (17,0 %).

# Ali obstaja še kakšen drug razlog, zakaj ste uporabili storitve drugih izvajalcev poštne storitev?

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki so uporabljali storitve drugega izvajalca, poleg Pošte Slovenije (n=283)

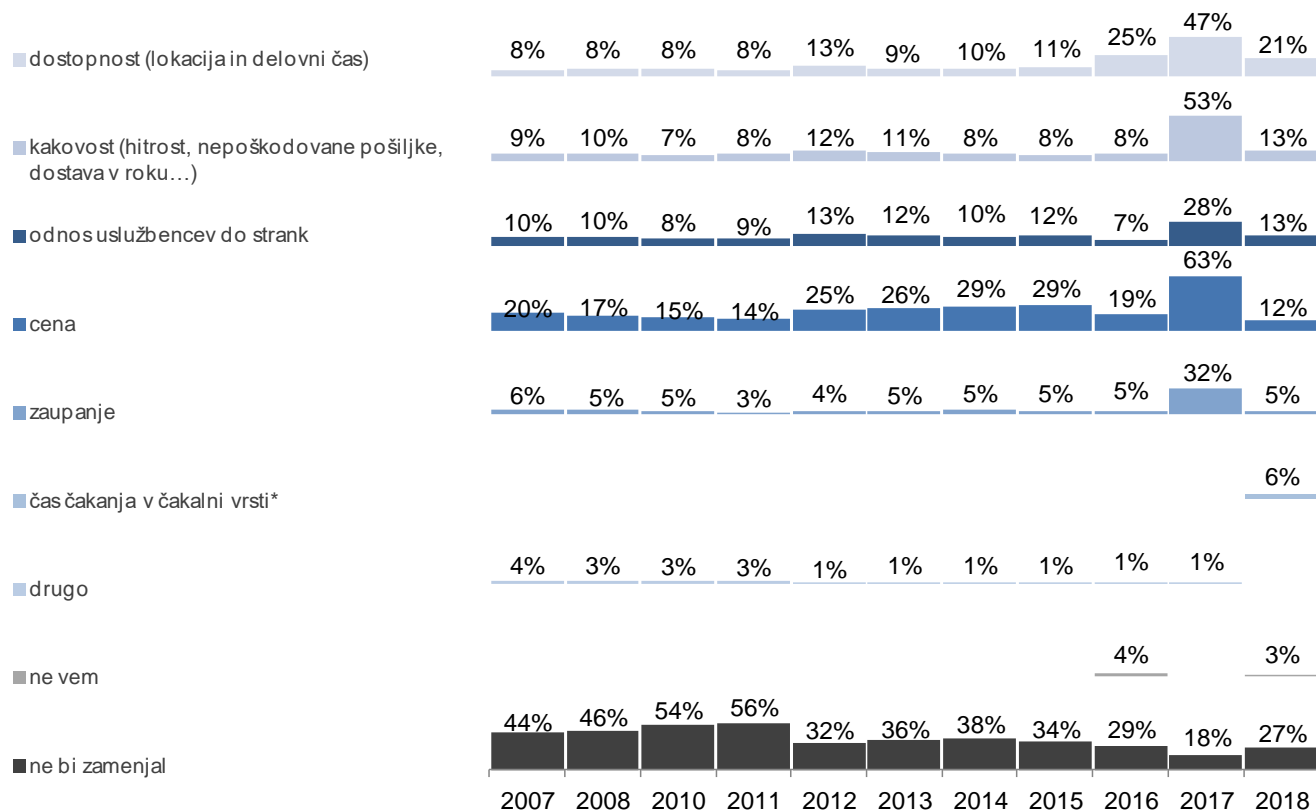


v %

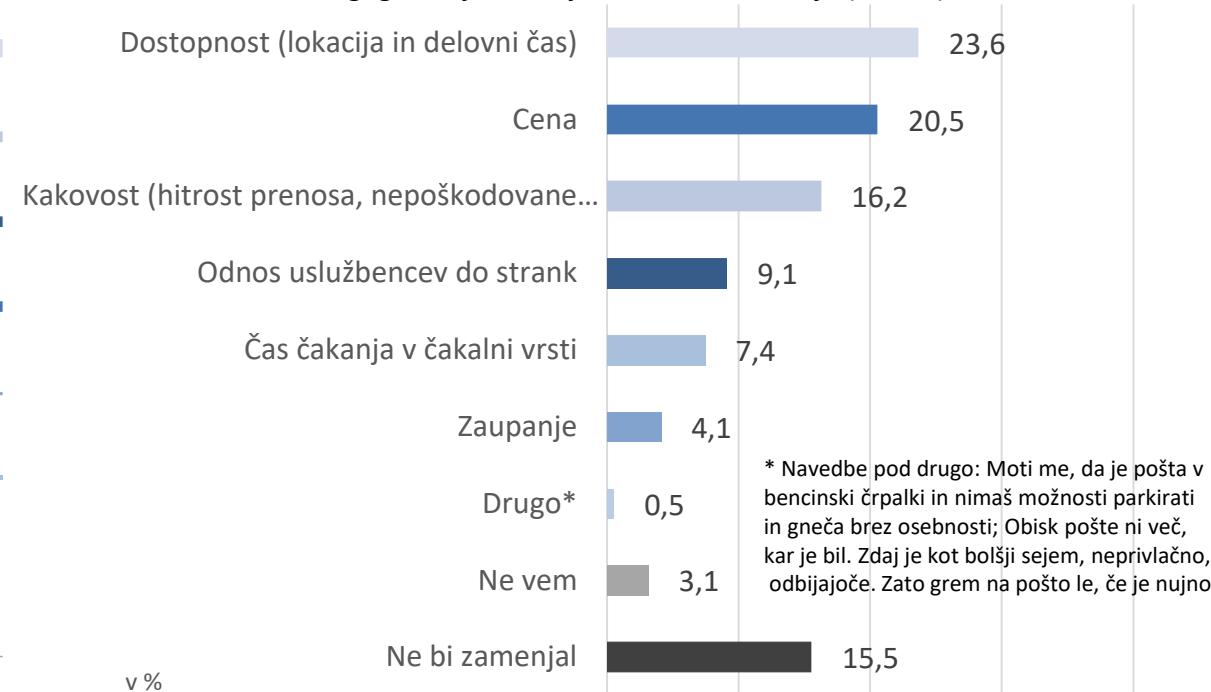
Poleg že navedenih razlogov oziroma dejavnikov, ki bi vplivali na zamenjavo izvajalca poštne storitve, je dodatni dejavnik tudi hitrost prenosa (18,2 %).

\* Navedbe pod drugo: prevzem paketa na domu (2x); delovni čas; izbira dobavitelja; zanesljivejša dostava v tujino; logist s katerim posluje določena trgovina; brezplačno v primeru naročila;

# Navedli vam bom nekaj dejavnikov, vi pa prosim označite, kateri izmed njih, bi po vašem mnenju lahko vplival na vas, da bi zamenjali izvajalca poštних storitev?



Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki niso uporabljali storitve drugega izvajalca z izjemo Pošte Slovenije (n=419)

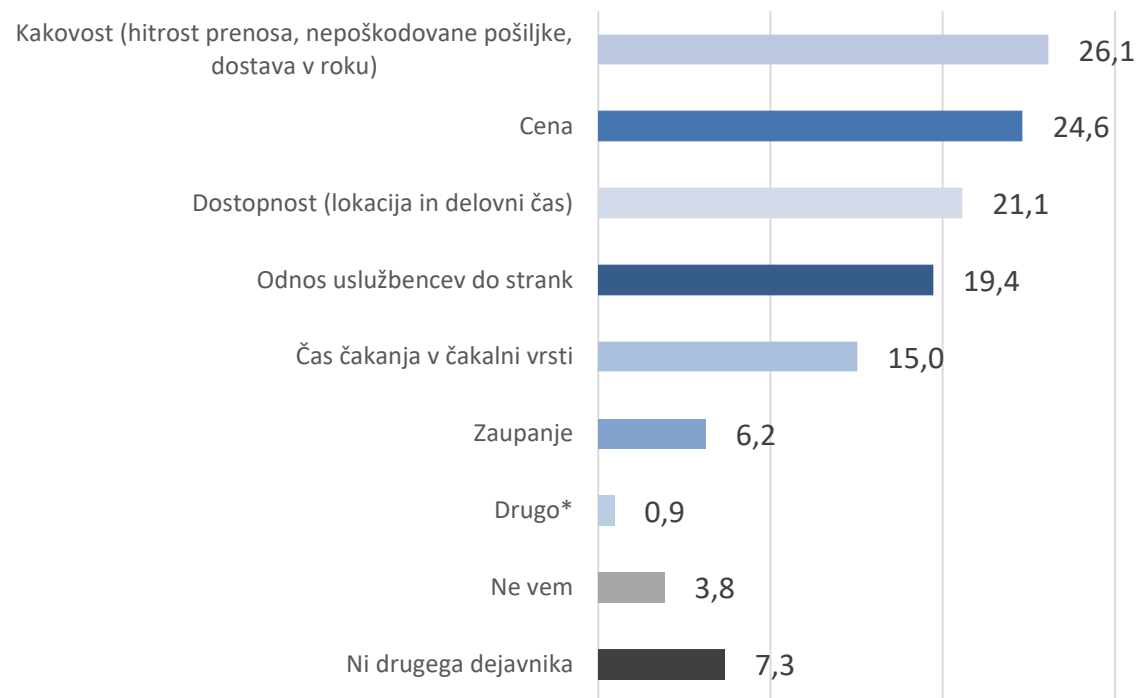


\* Navedbe pod drugo: Moti me, da je pošta v bencinski črpalki in nimaš možnosti parkirati in gneča brez osebnosti; Obisk pošte ni več, kar je bil. Zdaj je kot boljši sejem, neprivačno, odbijajoče. Zato grem na pošto le, če je nujno.

Dostopnost (lokacija in delovni čas) je tisti dejavnik, ki bi lahko vplival na četrtno (23,6 %) vprašanih, ki koristijo storitve Pošte Slovenije, da zamenjajo izvajalca.

# Ali obstaja še kakšen drug dejavnik, ki bi po vašem mnenju lahko vplival na vas, da bi zamenjali izvajalca poštних storitev?

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki niso uporabljali storitve drugega izvajalca z izjemo Pošte Slovenije (n=419)



v %

Poleg že navedenih dejavnikov je kakovost tisti dodatni dejavnik, ki bi lahko vplival na dobro četrtno (26,1 %) vprašanih, ki koristijo storitve Pošte Slovenije, da zamenjajo izvajalca.

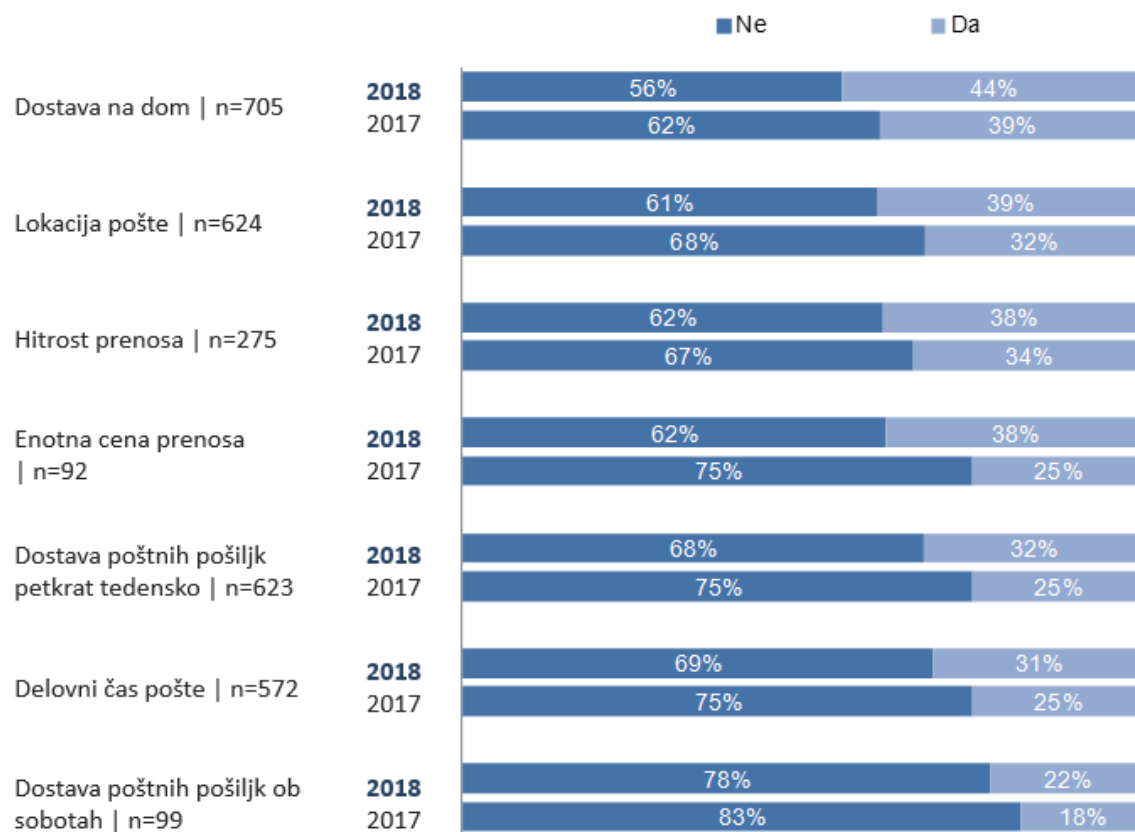
\* Navedbe pod drugo: Če le morem, se obisku pošte izognem. Kajti zaradi prenatrpanosti in občutka, kot da sem na boljšem sejmu, je vstop neprijeten in neprilaven; Pošta je pošta in ne bencinski servis; Zapiranje pošt;



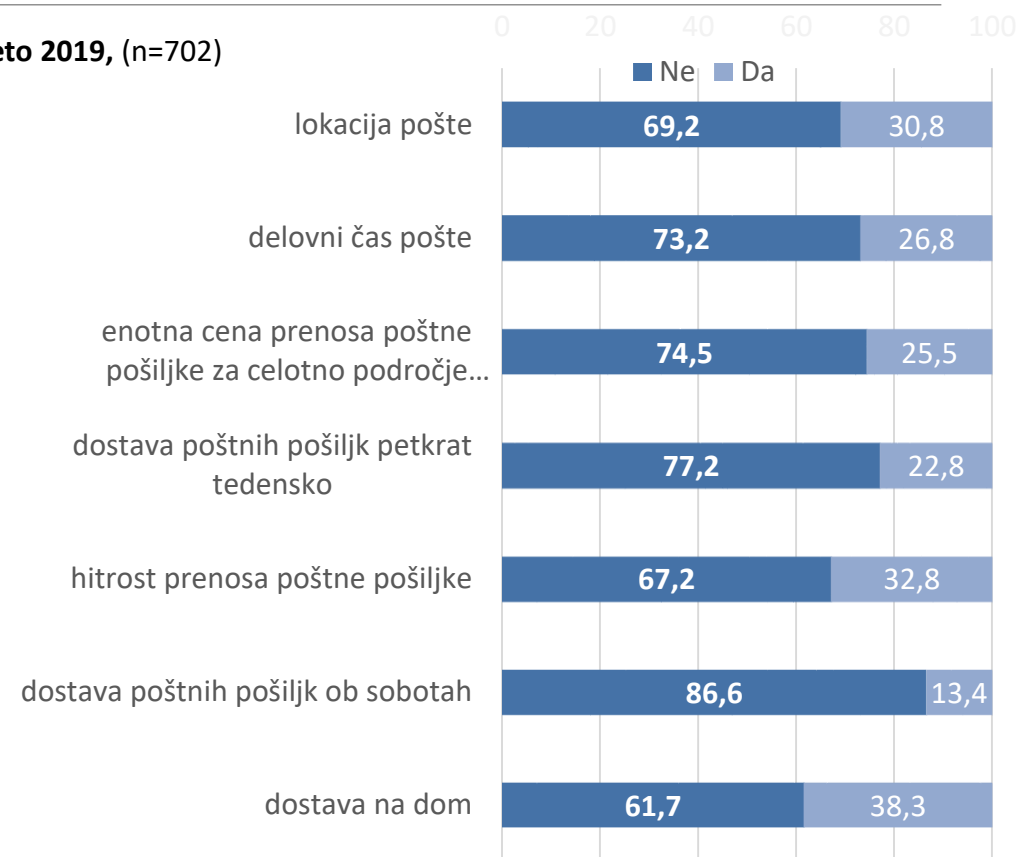
Ohranitev poštnih storitev

---

## Ali bi bili pripravljeni plačati višjo ceno poštne storitve, da se ohrani ...



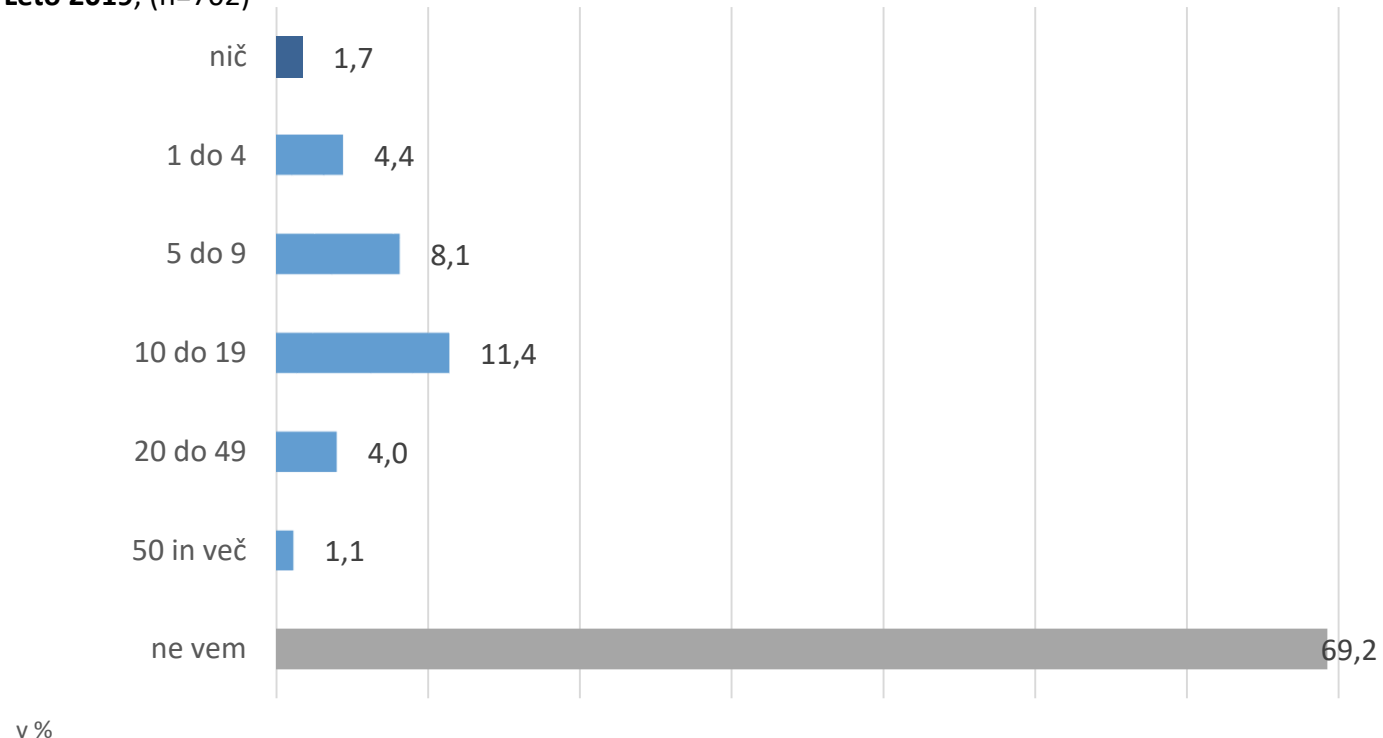
Leto 2019, (n=702)



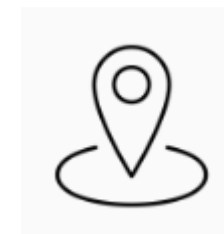
Najvišji delež anketiranih bi bil pripravljen plačati več, da se ohrani dostava na dom. Najmanjši delež pa je pripravljen dodatno plačati za dostavo pošiljk ob sobotah..

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

Leto 2019, (n=702)



**10,3 %**

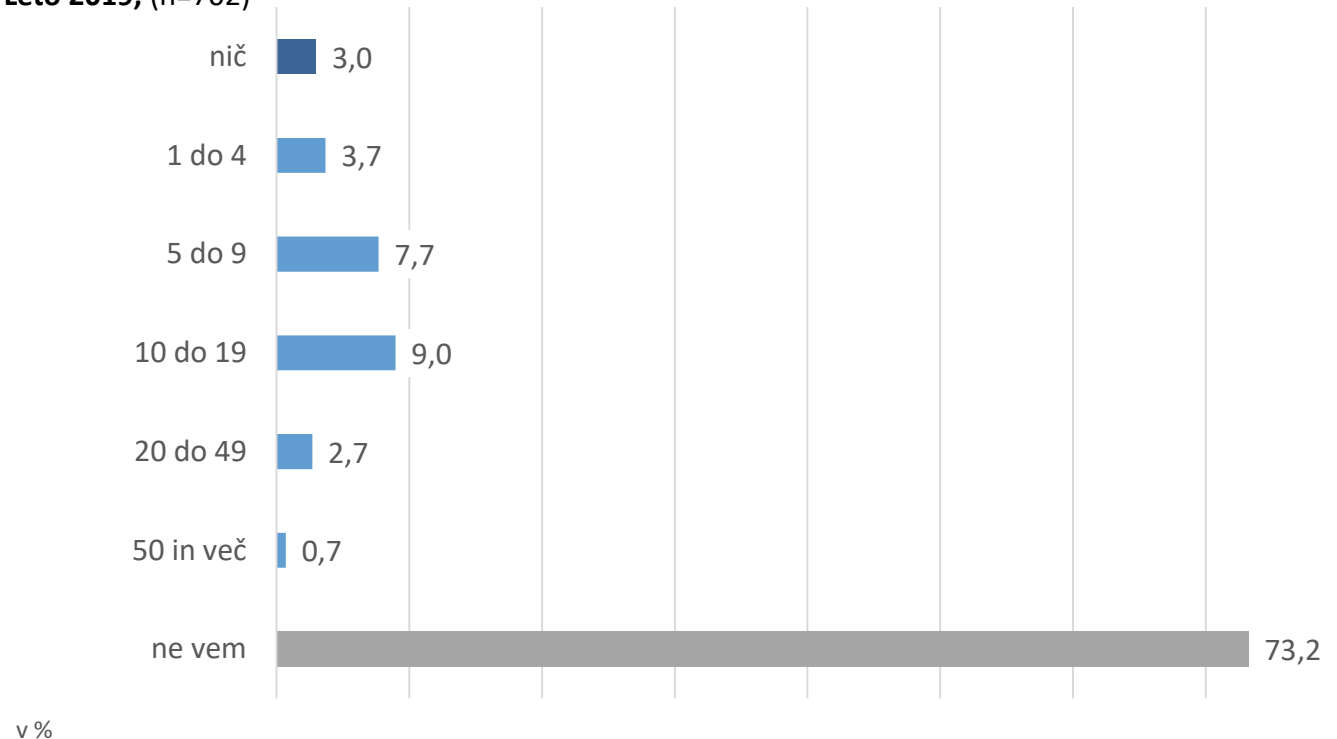


Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 10,3 % višjo ceno poštних storitev, da se ohrani lokacija pošte.

Lokacija pošte   n=624	2018	2017
	10,3 %	9,7 %

# Koliko odstotkov višjo ceno poštne storitve ste pripravljeni plačati, da se ohrani delovni čas pošte?

Leto 2019, (n=702)



**9,1 %**



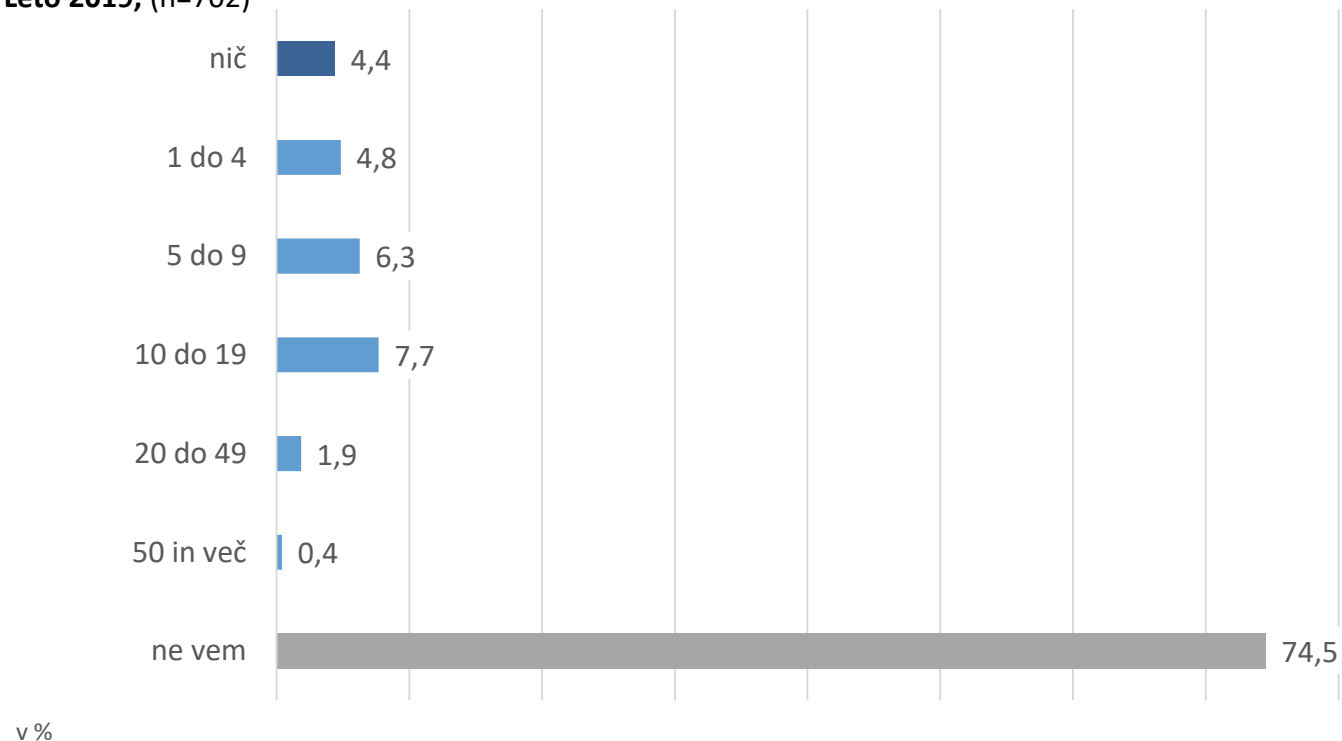
Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,1 % višjo ceno poštne storitve, da se ohrani delovni čas pošte.

Delovni čas pošte   n=572	<b>2018</b>	<b>10,5 %</b>
	2017	9,5 %



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

Leto 2019, (n=702)



**7,5 %**

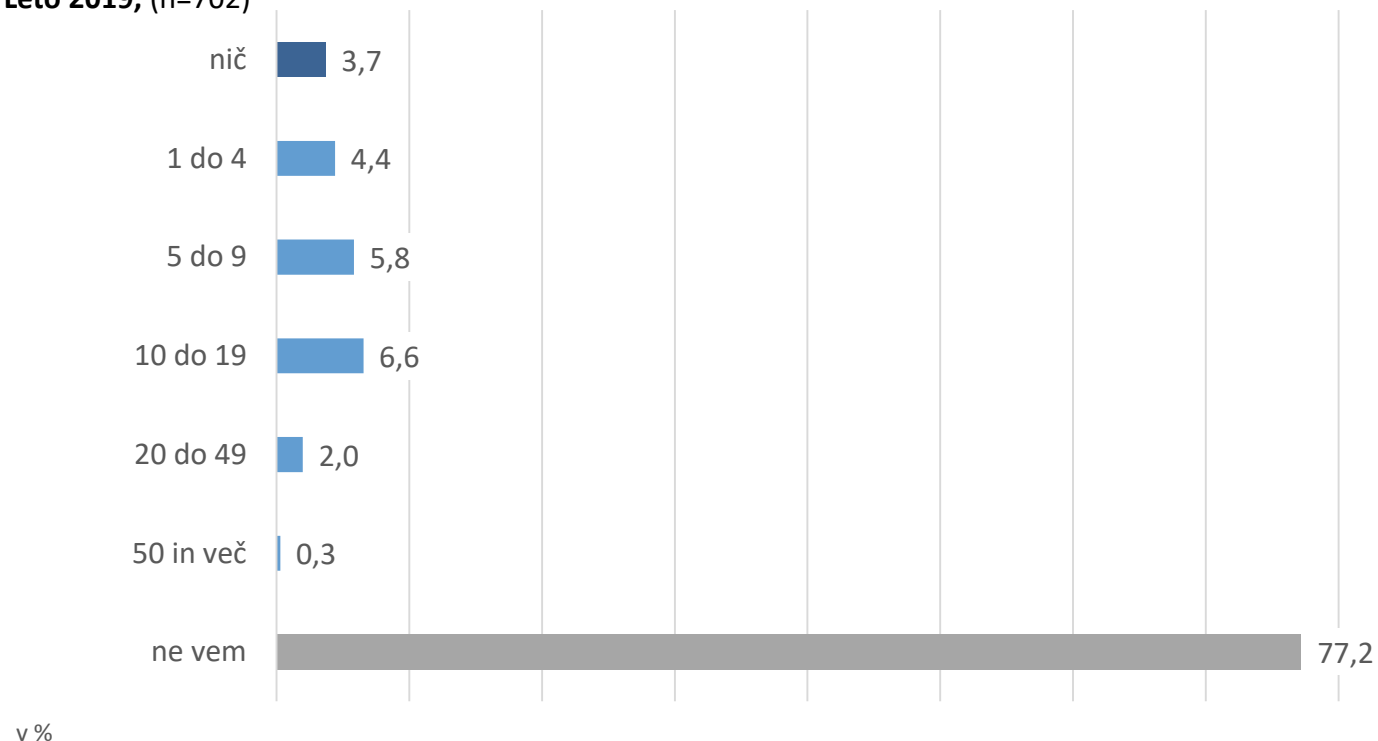


Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 7,5 % višjo ceno poštne storitev, da se ohrani enotna cena prenosa poštne pošiljke za celotno področje Slovenije.

Enotna cena prenosa   n=92	<b>2018</b>	<b>8 %</b>
	2017	8,6 %

# Koliko odstotkov višjo ceno poštних storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani dostava poštних pošiljk petkrat tedensko?

Leto 2019, (n=702)



8,0 %

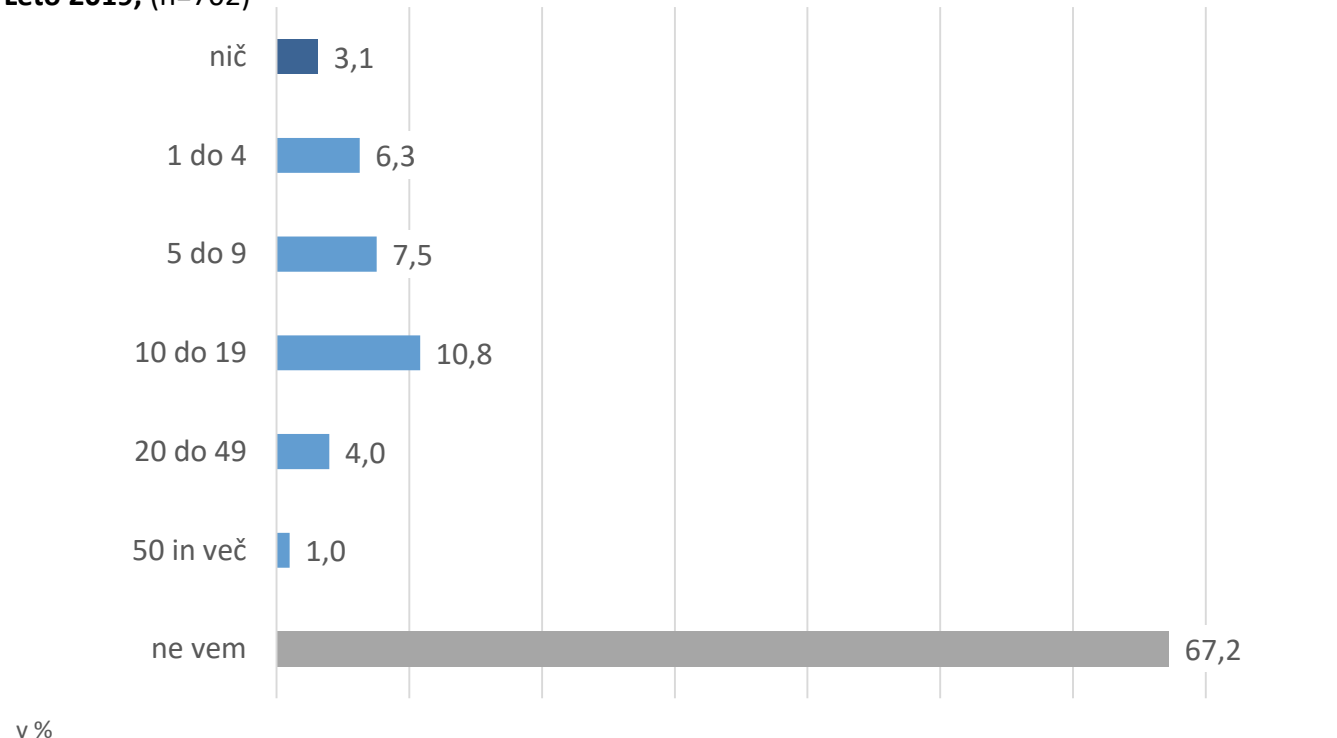


Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 8,0 % višjo ceno poštних storitev, da se ohrani dostava poštних pošiljk petkrat tedensko.

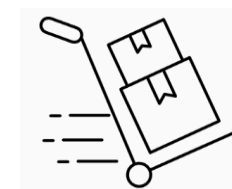
Dostava poštних pošiljk petkrat tedensko   n=623	<b>2018</b>	<b>10,2 %</b>
	2017	7,7 %

# Koliko odstotkov višjo ceno poštne storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani hitrost prenosa poštnih pošiljk?

Leto 2019, (n=702)



**9,7 %**

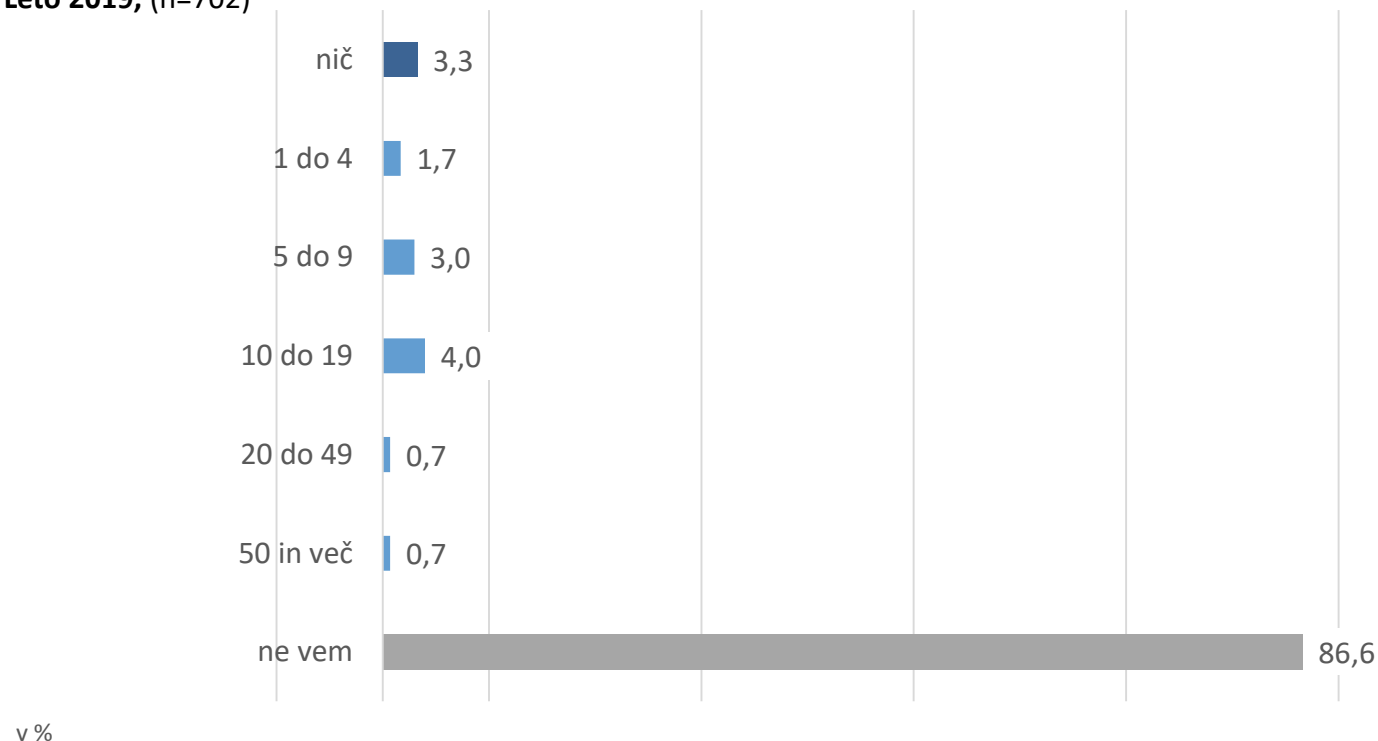


Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,7 % višjo ceno poštne storitev, da se ohrani hitrost prenosa poštnih pošiljk.

Hitrost prenosa   n=275	2018	11 %
	2017	8,2 %

# Koliko odstotkov višjo ceno poštne storitve ste pripravljeni plačati, da se ohrani dostava poštne pošiljke ob sobotah?

Leto 2019, (n=702)



9,2 %

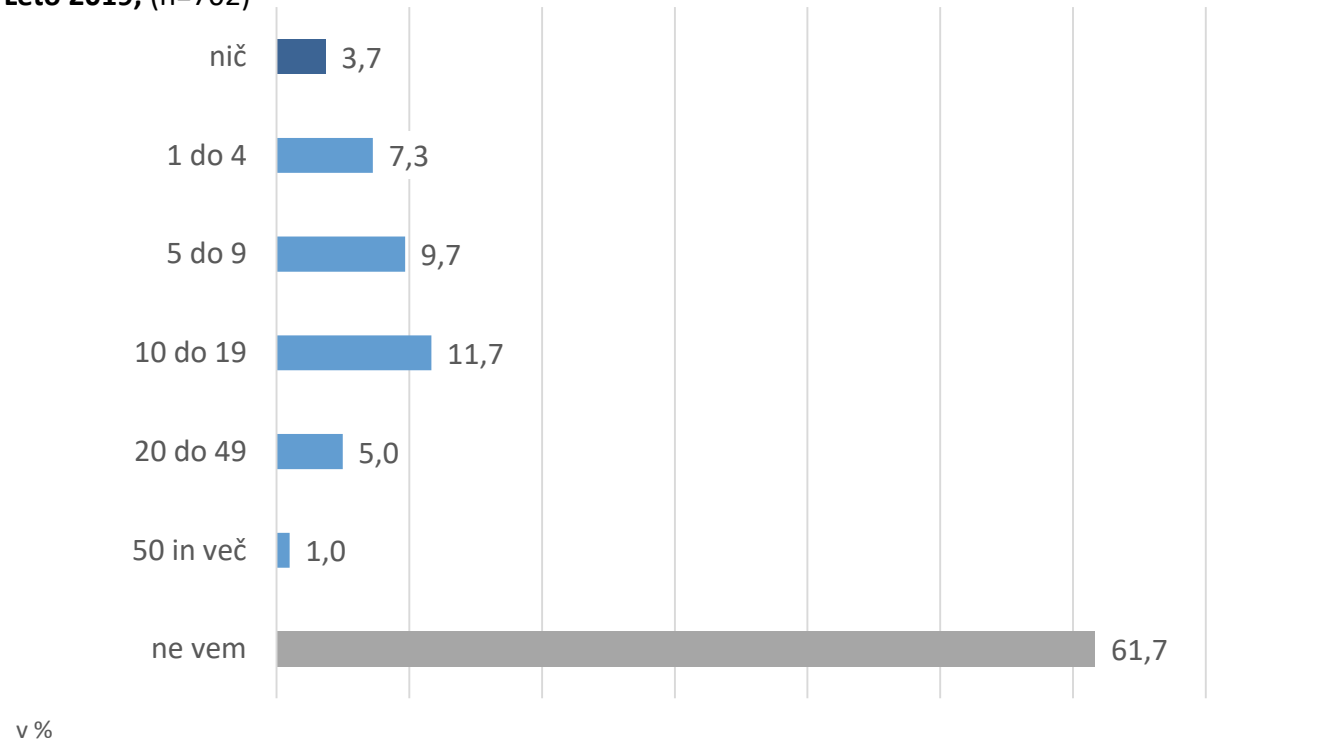


Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,2 % višjo ceno poštne storitve, da se ohrani dostava poštne pošiljke ob sobotah.

Dostava poštne pošiljke ob sobotah   n=99	<b>2018</b>	<b>10,6 %</b>
	2017	8,7 %

# Koliko odstotkov višjo ceno poštних storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani dostava na dom?

Leto 2019, (n=702)



9,6 %

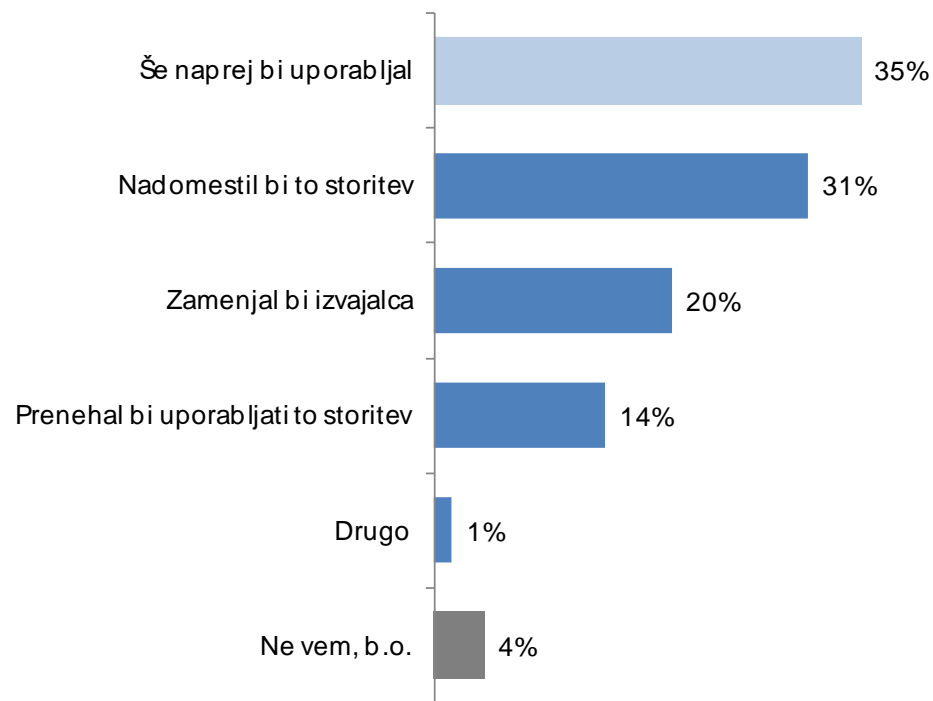


Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,6 % višjo ceno poštних storitev, da se ohrani dostava na dom.

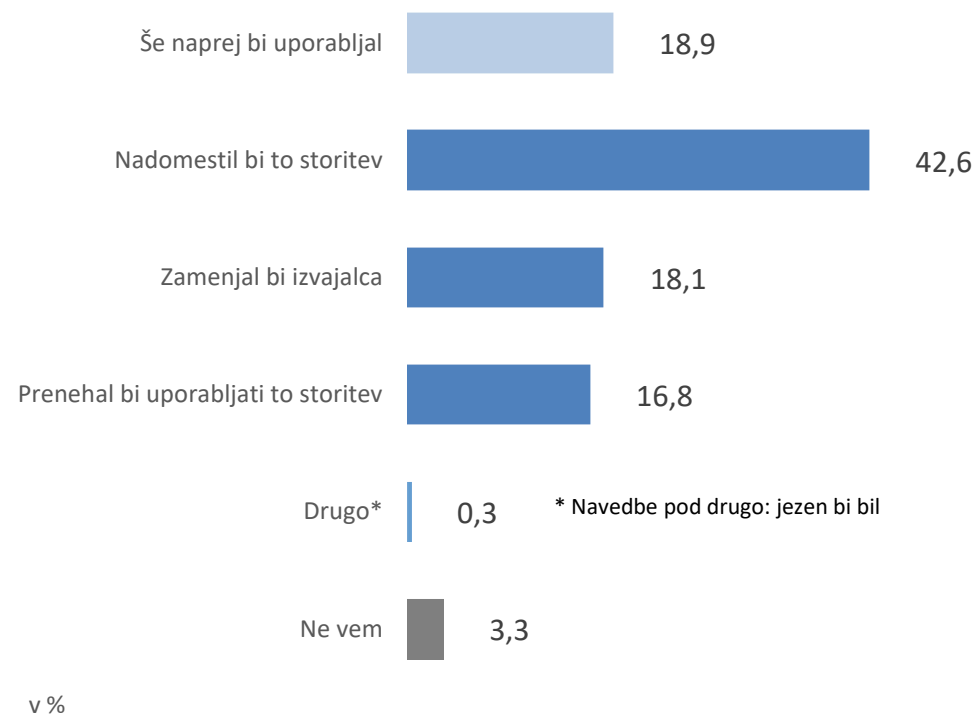
Dostava na dom   n=705	2018	12,2 %
	2017	9,2 %

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

Leto 2018, (n=705)



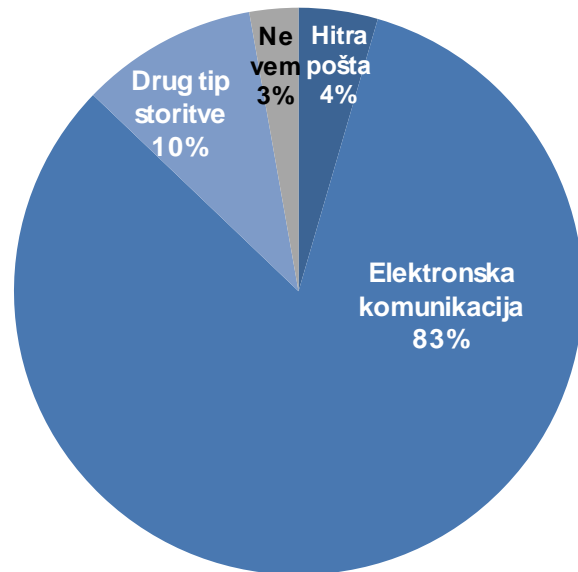
Leto 2019, (n=702)



V primeru, da bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %, bi 42,6 % anketirancev nadomestilo to storitev z drugo.

## S katero storitvijo bi nadomestili pismo?

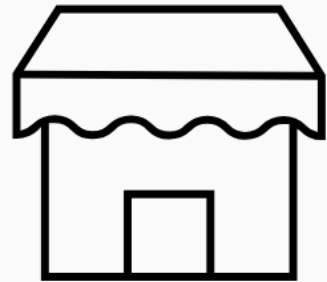
**Leto 2018**, Odgovarjajo tisti, ki bi v primeru povišanja cene pisma, to storitev nadomestili (n=217)



**Leto 2019**, Odgovarjajo tisti, ki bi v primeru povišanja cene pisma, to storitev nadomestili (n=299)



Večina vprašanih (78,6 %), ki bi v primeru zvišanja cene pisma le to nadomestila, bi storitev nadomestila z elektronsko komunikacijo.



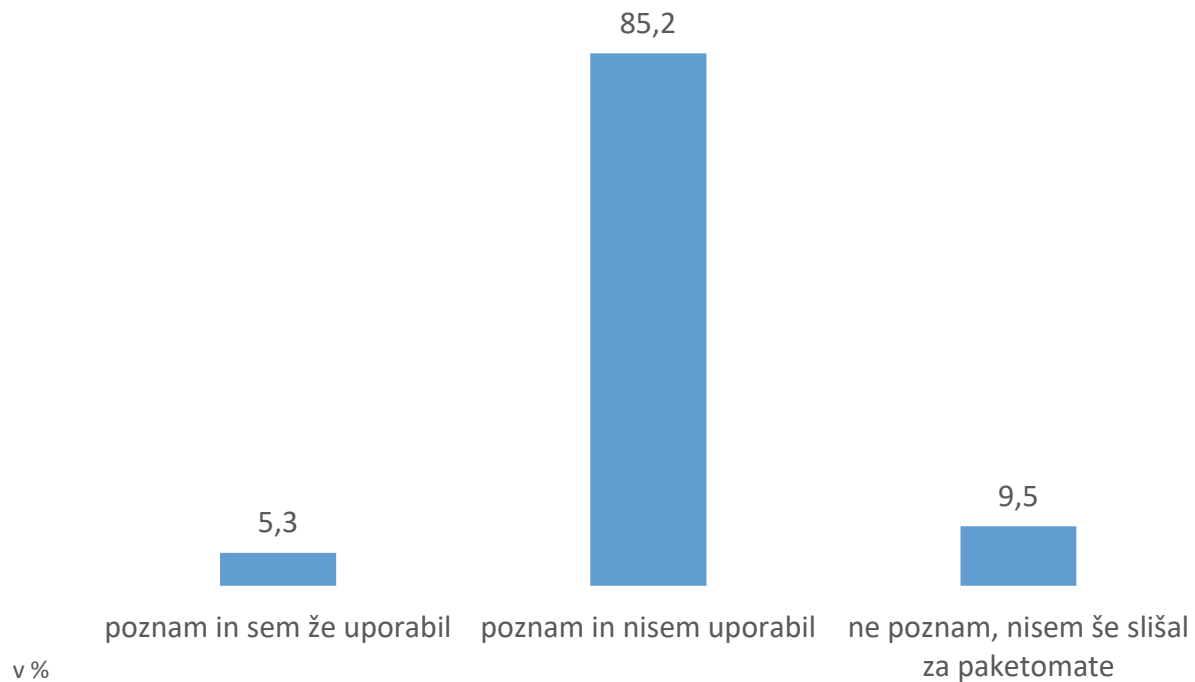
Poznavanje in uporaba  
paketomatov in paketnih  
trgovin

---



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

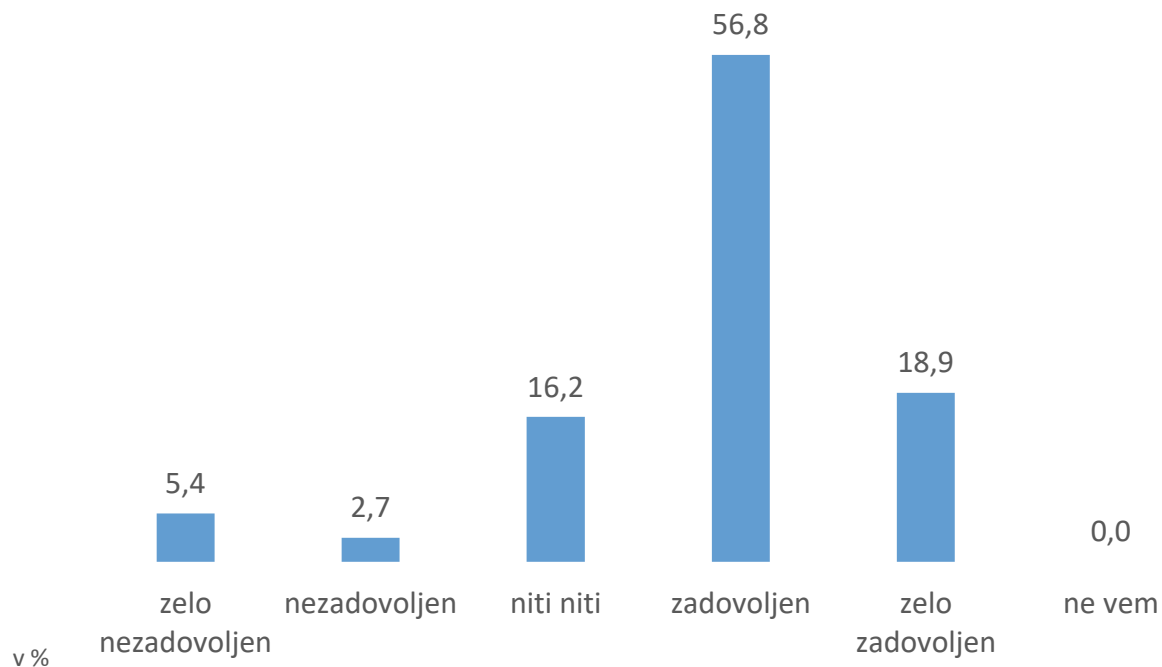
Leto 2019, (n=702)



Večina vprašanih (85,2 %) sicer pozna paketomate, a jih še ni uporabila.

## V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketomata?

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate (n=37)



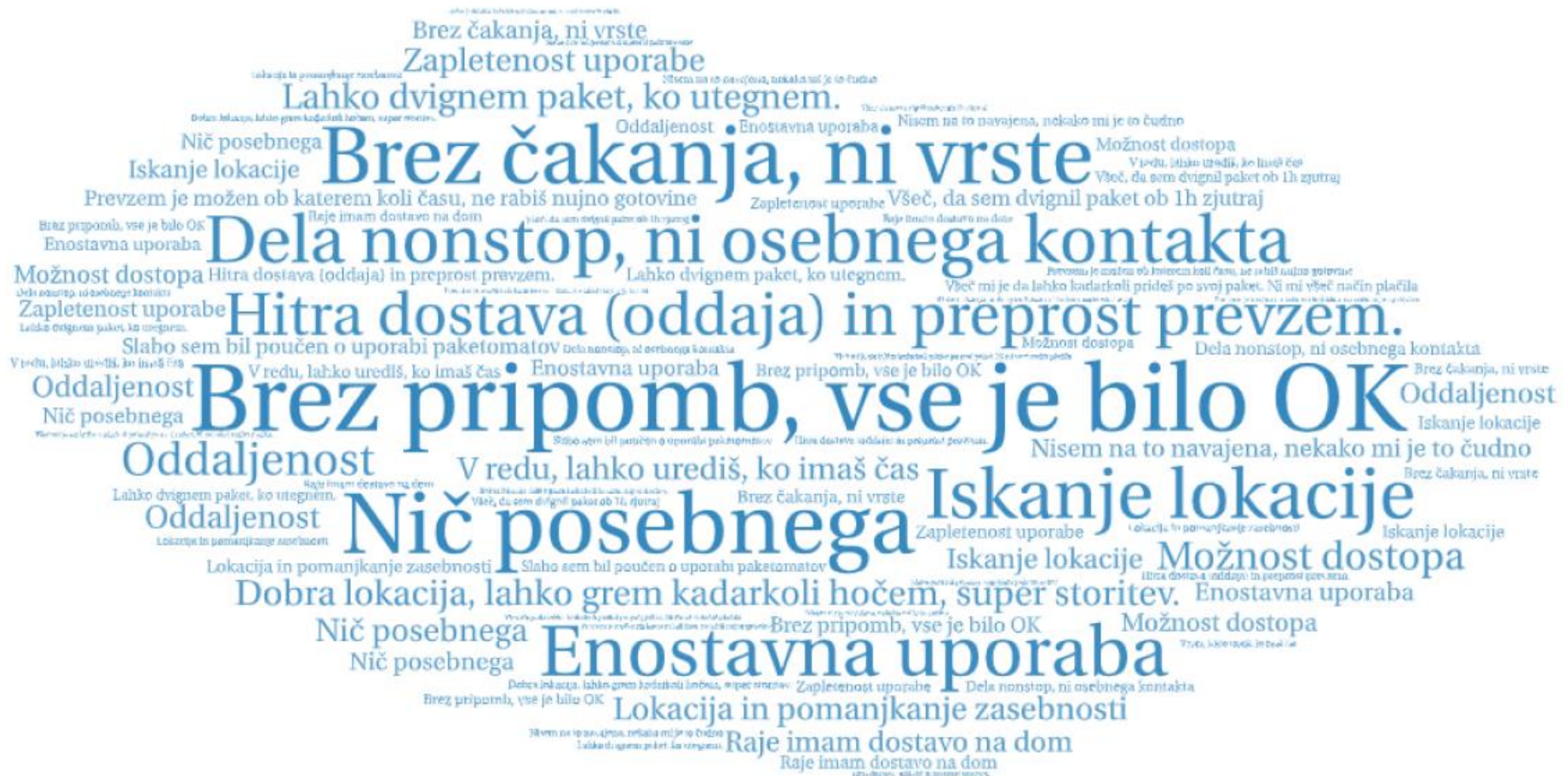
Povprečna ocena

Tri četrte anketiranih (75,7 %), ki poznajo in uporabljajo paketomate, je (zelo) zadovoljnih z njihovo uporabo. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,81.

Prosimo, da na kratko opišete vašo izkušnjo z uporabo paketomatov.  
Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo?

(1/2)

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate (n=37)



Prosimo, da na kratko opišete vašo izkušnjo z uporabo paketomatov.  
Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo? - **dobesedne navedbe**

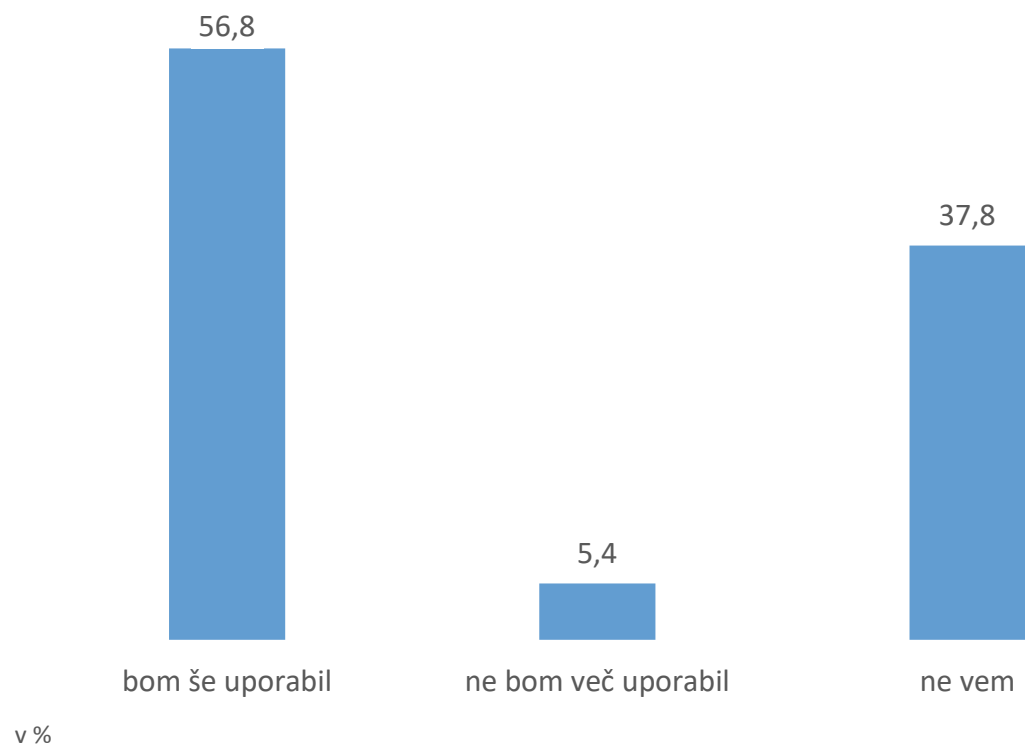
(2/2)

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate (n=37)

Navedba	Število navedb
Brez pripomb, vse je bilo OK	9
Hitra dostava (oddaja) in preprost prevzem.	6
Nič posebnega	5
Dela nonstop, ni osebnega kontakta	1
Brez čakanja, ni vrste	1
Dobra lokacija, lahko grem kadarkoli hočem, super storitev.	1
Enostavna uporaba	1
Iskanje lokacije	1
Lahko dvignem paket, ko utegnem.	1
Lokacija in pomanjkanje zasebnosti	1
Možnost dostopa	1
Oddaljenost	1
Nisem na to navajena, nekako mi je to čudno	1
Prevzem je možen ob katerem koli času, ne rabiš nujno gotovine	1
Raje imam dostavo na dom	1
Slabo sem bil poučen o uporabi paketomatov	1
V redu, lahko urediš, ko imaš čas	1
Všeč, da sem dvignil paket ob 1h zjutraj	1
Všeč mi je da lahko kadarkoli prideš po svoj paket. Ni mi všeč način plačila	1
Zapletenost uporabe	1

## Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje?

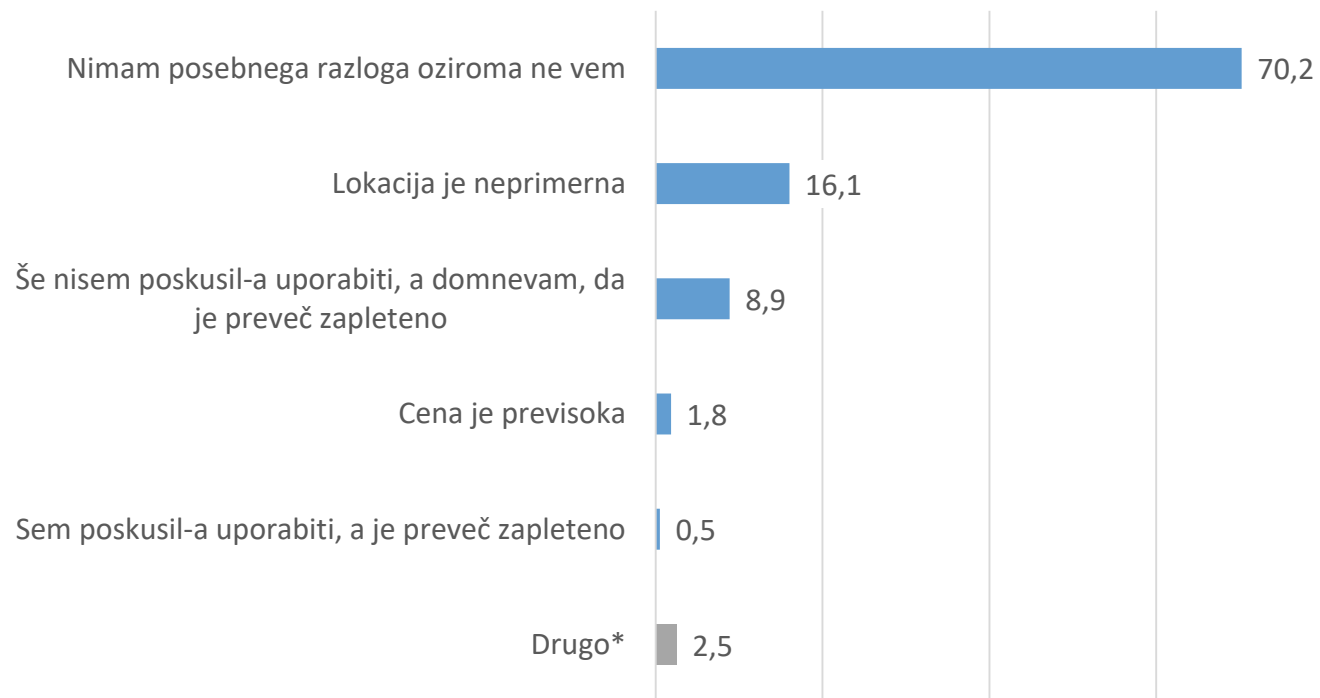
Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate (n=37)



Dobra polovica vprašanih (56,8 %), ki je že uporabila storitev paketomata, bo to možnost uporabila tudi v prihodnje.

## Zakaj še nikoli niste uporabili paketomata?

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo storitev paketomata a jo še niso uporabili (n=598)



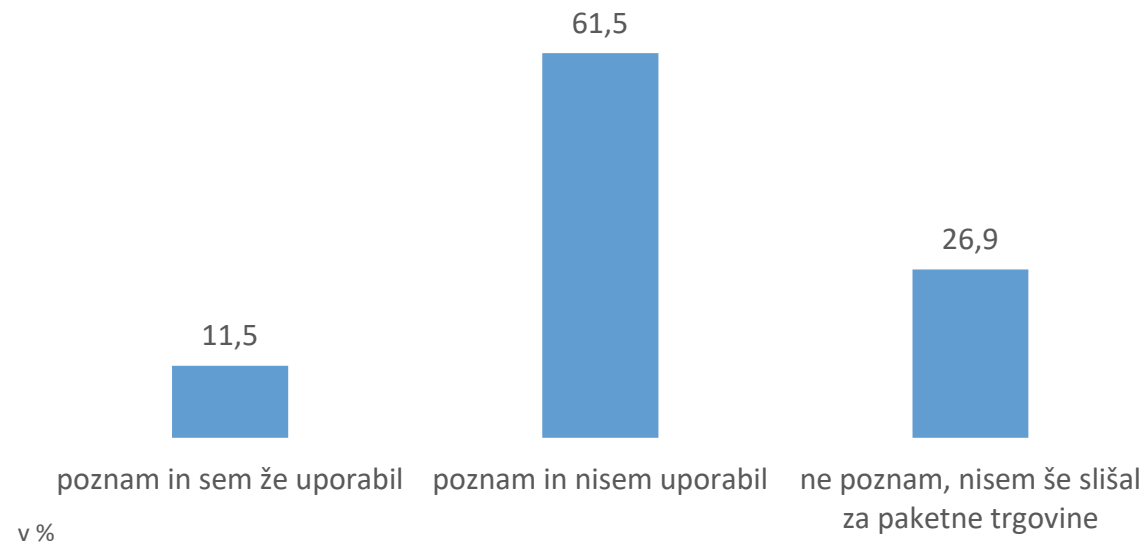
v %

Večina vprašanih (70,2 %), ki pozna paketomate a jih še ni uporabila, ni navedla posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.

\* Navedbe pod drugo: ni na voljo v mojem kraju (9x); ni bilo potrebe (5x); raje imam stik z osebo; pošta je bližje

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

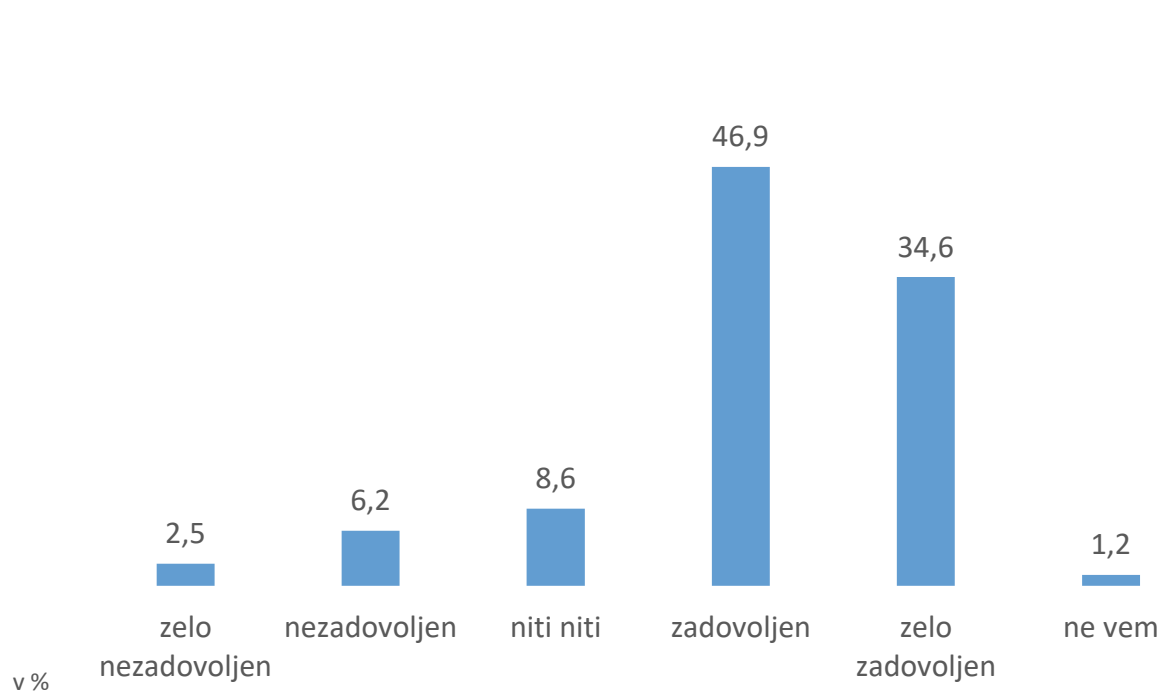
Leto 2019, (n=702)



Dve tretjini anketiranih (61,5 %) sicer poznata paketne trgovine, a jih še nista uporabili.

## V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketne trgovine?

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine (n=81)



Povprečna ocena

Večina anketiranih (81,5 %), ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine je (zelo) zadovoljnih z uporabo paketnih trgovin. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 4,06.



Prosimo, da na kratko opišete vašo izkušnjo z uporabo paketne trgovine. Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo?

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine (n=81)



Prosimo, da na kratko opišete vašo izkušnjo z uporabo paketne trgovine.  
Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo?

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine (n=81)

Navedba	Število navedb
Vse je bilo v redu	12
Nič me ni motilo	9
Provizija	6
Dobra lokacija	5
Hitrost dostave, enostaven prevzem.	5
Delovni čas	4
Ne vem	4
Bližina kraja bivanja	2
Prijazno osebje	2
Bencinski servis naj bo namenjen tankanju ne pa poštnim paketom, tankanju, kavi, in ostalim brezveznim artiklom, ki jih kupim v trgovini.	1
Cena, hitrost, delovni čas	1
Če te ni takrat doma ko pride poštar je ok da greš iskat v te paketne trgovine paket kadar pač imaš čas ko je pošta zaprta.	1
Da sem prišla do pošiljke	1
Da si samo številka	1
Doplačilo za to storitev.	1
Hiter prevzem, je pa se dodaten strošek	1
Lokacija trgovine me je zmedla	1
Moti me ker se dodatno plača	1
Motila me je cena in oddaljenost	1

Prosimo, da na kratko opišete vašo izkušnjo z uporabo paketne trgovine.  
Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo?

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine (n=81)

Navedba	Število navedb
Naročila paket z dostavo na dom, poslali pa direktno na bencinsko ne domov.	1
Nejevoljni prodajalec ker mora opraviti tudi delo poštarja, ki se mu ni dalo priti na domači naslov	1
Odlično	1
Paket lahko dvigneš ko imaš čas.	1
Paket me je počakal na OMW in sem ga prevzela, vse je bilo ok	1
Prejela sem paket in ker me ni bilo doma, so paket pustili na najbližji Petrol črpalki	1
Prevzel na Petrolu, brez posebnosti.	1
Pridem in vzamem kadar želim. Osebjem vedno prijazno	1
Razpoložljivost	1
Storitev je bila opravljena hitreje, paket sem lahko prevzel takoj, nisem rabil čakati na to da je paket od pismonoše ponovno prispel na pošto.	1
Uslužbenka ni našla paketa	1
V času dostave me ni bilo doma in so mi paket pustili na bencinskem servisu. Hvala bogu sem imela do tja samo 100m od doma in me to ni motilo.	1
Všeč mi je bilo, da ko je bil paket dostavljen v paketno trgovino sem ga lahko takoj dvignila ko sem utegnila.	1
Všeč je bilo, nobenih komplikacij. Ni bilo všeč to, da se poštarju ni dalo priti na dom.	1
Všeč mi je bilo, ker sem lahko plačal s kartico in spotoma prevzel paket. Ni bilo pa nič takega, kar bi me motilo.	1
Všeč mi je bližina trgovine, nimam pa nekega razloga, ki bi bil preveč moteč	1
Všeč mi je da lahko paket prevzamem spotoma in mi ni treba čakati doma.	1

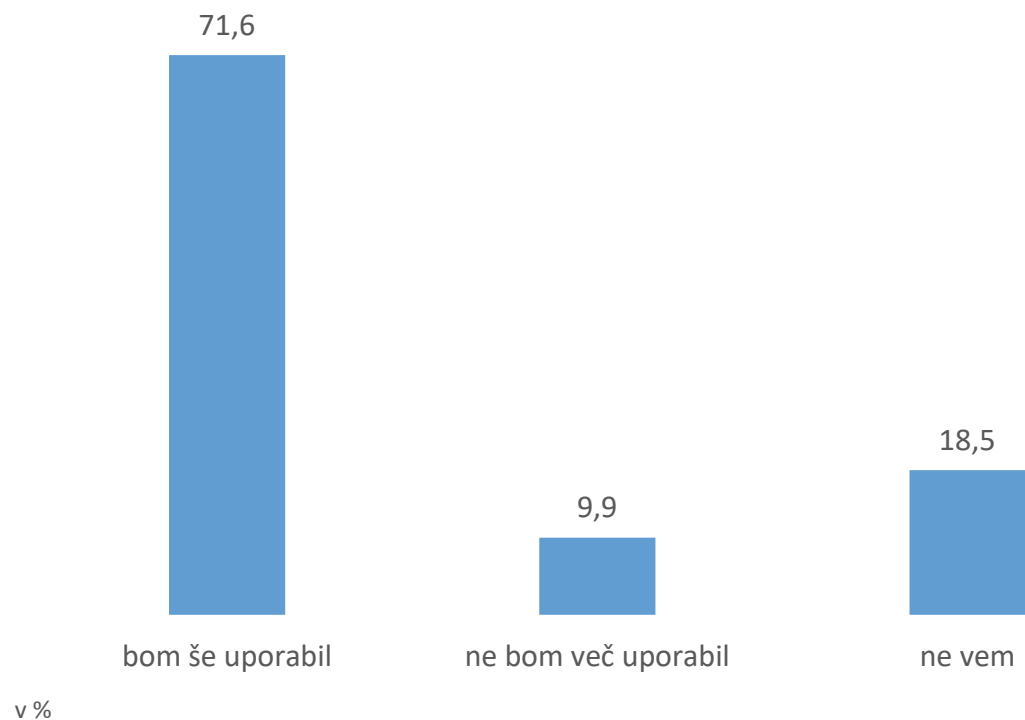
Prosimo, da na kratko opišete vašo izkušnjo z uporabo paketne trgovine.  
Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo?

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine (n=81)

Navedba	Število navedb
Všeč: delovni čas paketne trgovine, lokacija, plačilo s kartico; nič me ni motilo.	1
Vzamem ko pridem iz službe,	1
Zaradi moje odsotnosti so mi paket pustili na bencinskem servisu. Bila sem zadovoljna	1
Zelo uporabno. Plačaš lahko z gotovino in kartico	1
Zmotila me je višja cena zato se te storitve ne poslužujem več	1

## Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje?

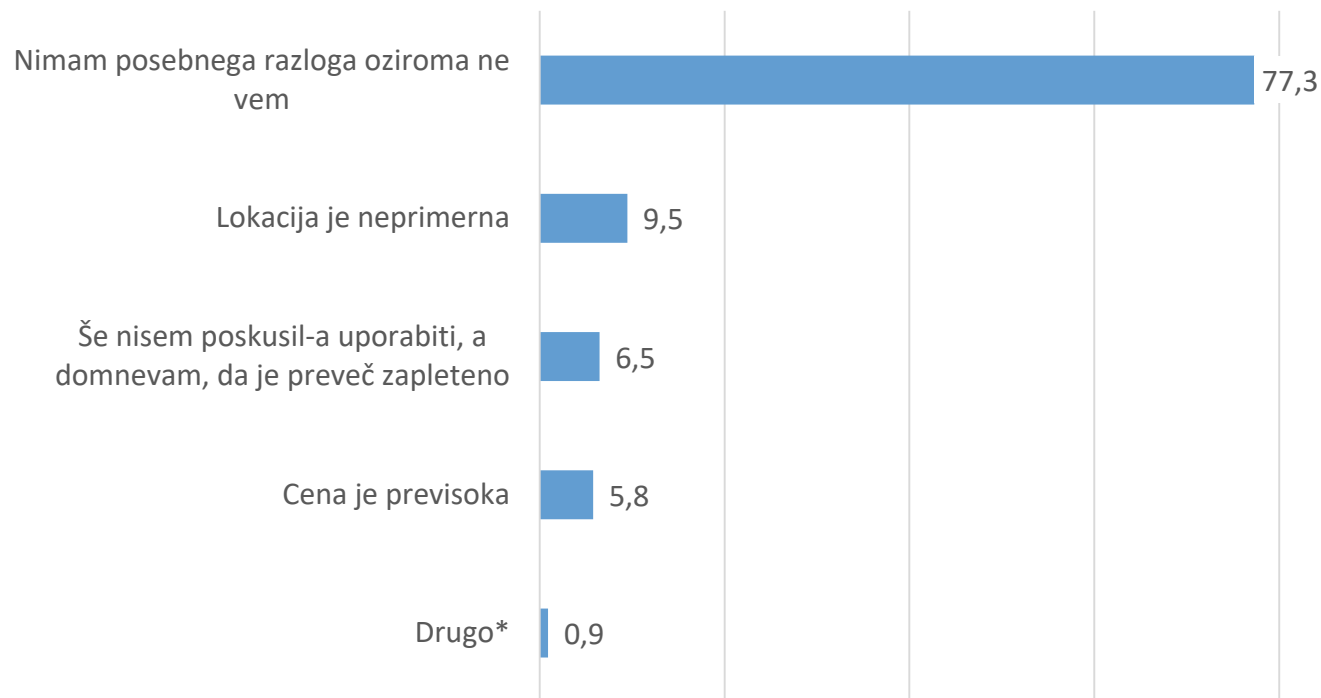
Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine (n=81)



Tri četrtine vprašanih (71,6 %), ki so že uporabile storitev paketnih trgovin, bodo to možnost uporabile tudi v prihodnje.

## Zakaj še nikoli niste uporabili paketne trgovine?

Leto 2019, Odgovarjajo tisti, ki poznajo storitev paketne trgovine a jo še niso uporabili (n=432)



v %

Večina vprašanih (77,3 %), ki pozna paketne trgovine, a jih še ni uporabila, ni navedla posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.

\* Navedbe pod drugo: pošta je bližje (2x); je ni v okolici; uporabljam raje poštnne storitve v rednem delovnem času



---

**Ninamedia d.o.o.**

Parmova 41  
1000 Ljubljana

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

telefon: +386 1 23 62 120

---