

Poročilo

Raziskava o zadovoljstvu s poštnimi storitvami med poslovno javnostjo

Junij 2018

Naročnik:
Agencija za komunikacijska
omrežja in storitve
Republike Slovenije
Stegne 7
1001 Ljubljana

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

e: info@episcenter.si
www.episcenter.si



'episcenter

Osnovne informacije o raziskavi

5. – 13. junij 2018

časovni okvir zbiranja podatkov

CAWI (spletno anketiranje): 60%

CATI (telefonsko anketiranje): 40%

metoda zbiranja podatkov

**Pri letošnjem merjenju je bila prvič uporabljena kombinacija telefonskega in spletnega anketiranja. Razlike v rezultatih so lahko predmet prilagoditve metode zbiranja podatkov.*

PIRS

vzorčni okvir

skrbnik pogodbe, vodja vložišča,
direktor

ciljna oseba

n=307

velikost realiziranega vzorca

kvotni glede na velikost podjetja
značilnost vzorca

**struktura vzorca je razvidna iz priloge*

Raziskava o zadovoljstvu uporabnikov s poštними storitvami

med poslovno javnostjo predstavlja

kontinuirano merjenje zadovoljstva od leta 2007 dalje.

Od leta 2016 je spremenjena struktura vzorca, zato so v poročilu prikazani samo rezultati od merjenja 2016 naprej.

Vsebina

- Oddaja in sprejem pošiljk
- Cena in percepcija rokov prenosa
- Kakovost storitev
- Uporaba storitev drugih izvajalcev poštних storitev
- Ohranitev poštних storitev

Namen

- Spremljanje trenda uporabe poštних storitev, zadovoljstva uporabnikov z roki prenosa, kakovostjo poštних storitev.

Povzetek I/II

Standardna pisemska pošiljka je najpogostejša vrsta pošiljke med srednjimi in velikimi podjetji. Velika podjetja v povprečju na mesec pošljejo največ standardnih pisemskih pošiljk (1767), prav tako srednja (1894), mala podjetja pa v povprečju pošljejo največ navadnih pisemskih pošiljk (282). Ne glede na vrsto pošiljke se je zmanjšal delež tistih, ki mesečno ne pošljejo nobene pošiljke.

V svojih poslovnih prostorih oddaja poštne pošiljke večina vprašanih (61 %). V prostorih pošt jo oddaja 43 % vprašanih, preko nabiralnika 17 %.

V poslovnih prostorih sprejema poštne pošiljke večina vprašanih (81 %).

Manj je uporabe poštne storitve zaradi interneta. Velika ter srednja podjetja so zaradi e-pošte uporabo poštne storitve v enem letu v povprečju zmanjšala za 13 %, mala podjetja pa za 23 %.

Cena za prenos standardnega pisma je sprejemljiva. Tako meni 72 % vprašanih.

D+1 in 5 dni v tednu bi moral biti rok za prenos oz. dostavo pisma, tako meni večina vprašanih.

Dostava ob sobotah je smiselna le za desetino. Dostavo ob sobotah ima trenutno urejeno 5 % vprašanih.

Povzetek II/II

Zadovoljstvo: 4,2 je povprečna ocena zadovoljstva s Pošto Slovenije. Delež zadovoljnih ostaja v zadnjih treh letih na enaki ravni.

Zanesljiv prenos poštne pošiljke je tudi letos najpomembnejši dejavnik kakovosti. Je zelo pomemben dejavnik za 92 % vprašanih. Najmanj pomembna je lokacija oz. čas čakanja v čakalni vrsti.

Problemi z dostavo so najpogostejši razlog za vloženo pritožbo. Pritožbo je že vložilo 28 % vprašanih. Glede na lansko merjenje se je povečal tako delež ustnih kot tudi pisnih pritožb.

Pošta Slovenije je glavni ponudnik preko katerega večina (83 %) vprašanih opravi največ storitev.

DHL, DPD in TNT so ponudniki, katerih storitve je poleg Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabila vsaj četrtina vprašanih.

Cena je za večino glavni dejavnik, zaradi katerega bi Pošto Slovenije lahko zamenjali za drugega izvajalca. Ob predpostavki nižje cene za nižjo kakovost bi se za zamenjavo ponudnika odločilo 13 % vprašanih. Delež v zadnjih treh merjenih ostaja približno enak. Za menjavo ponudnika v primeru višje cene za višjo kakovost bi se odločilo 25 % vprašanih. Delež v zadnjih treh merjenih raste.

Zaupanje je še vedno glavni razlog za zvestobo obstoječemu ponudniku.

Največ anketirancev (46 %) bi bilo **pripravljeno plačati višjo ceno** poštних storitev, da se **ohrani hitrost prenosa**. Za ohranitev hitrosti prenosa so v povprečju pripravljeni plačati **7 % višjo ceno**.

Kazalo vsebine

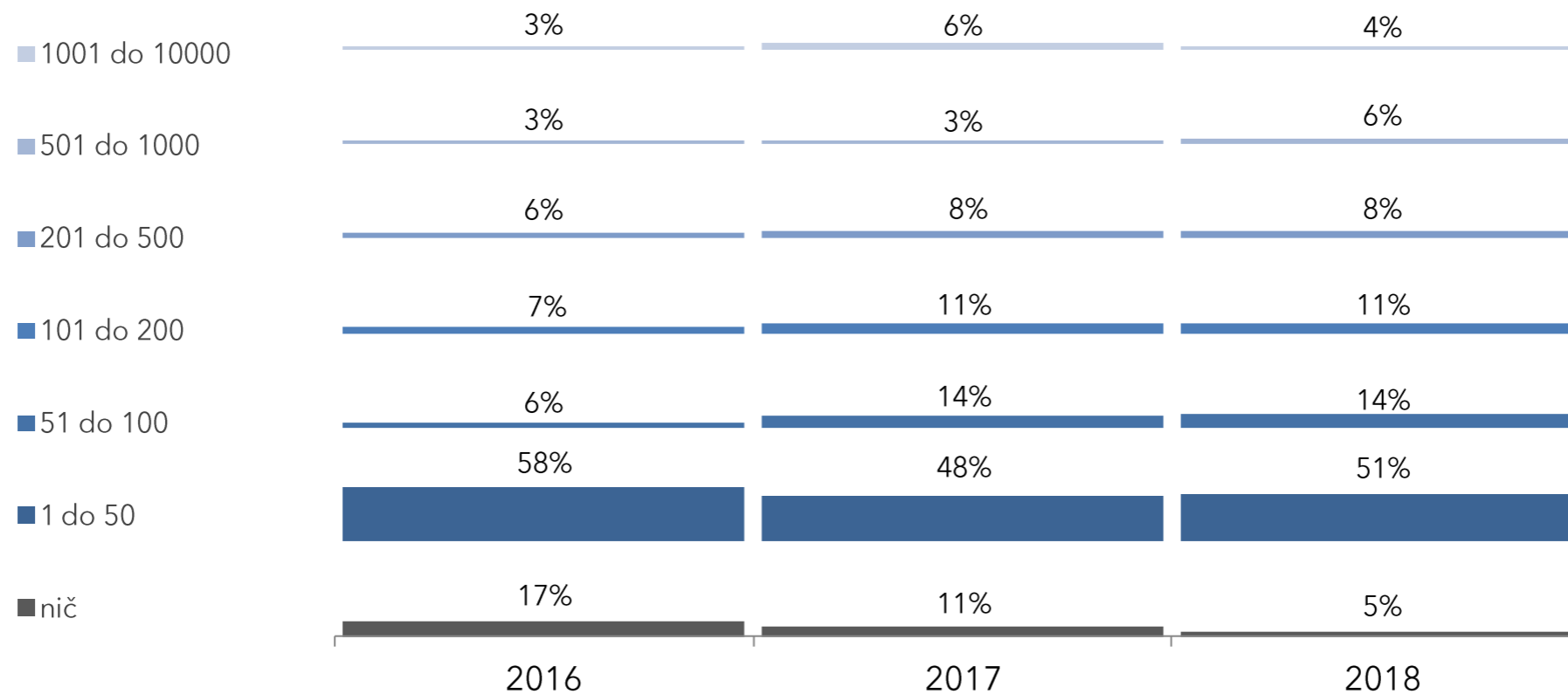
1. Oddaja in sprejem pisemskih pošilk in paketov
2. Cena prenosa
3. Percepcija rokov prenosa
4. Kakovost storitev
5. Uporaba storitev drugih izvajalcev poštnih storitev
6. Ohranitev poštnih storitev

Velika podjetja v povprečju po Sloveniji pošljejo 596 navadnih pisem mesečno, mala podjetja pa 274.

Število oddanih navadnih pisemskih pošilk na mesec – po Sloveniji

n=280

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



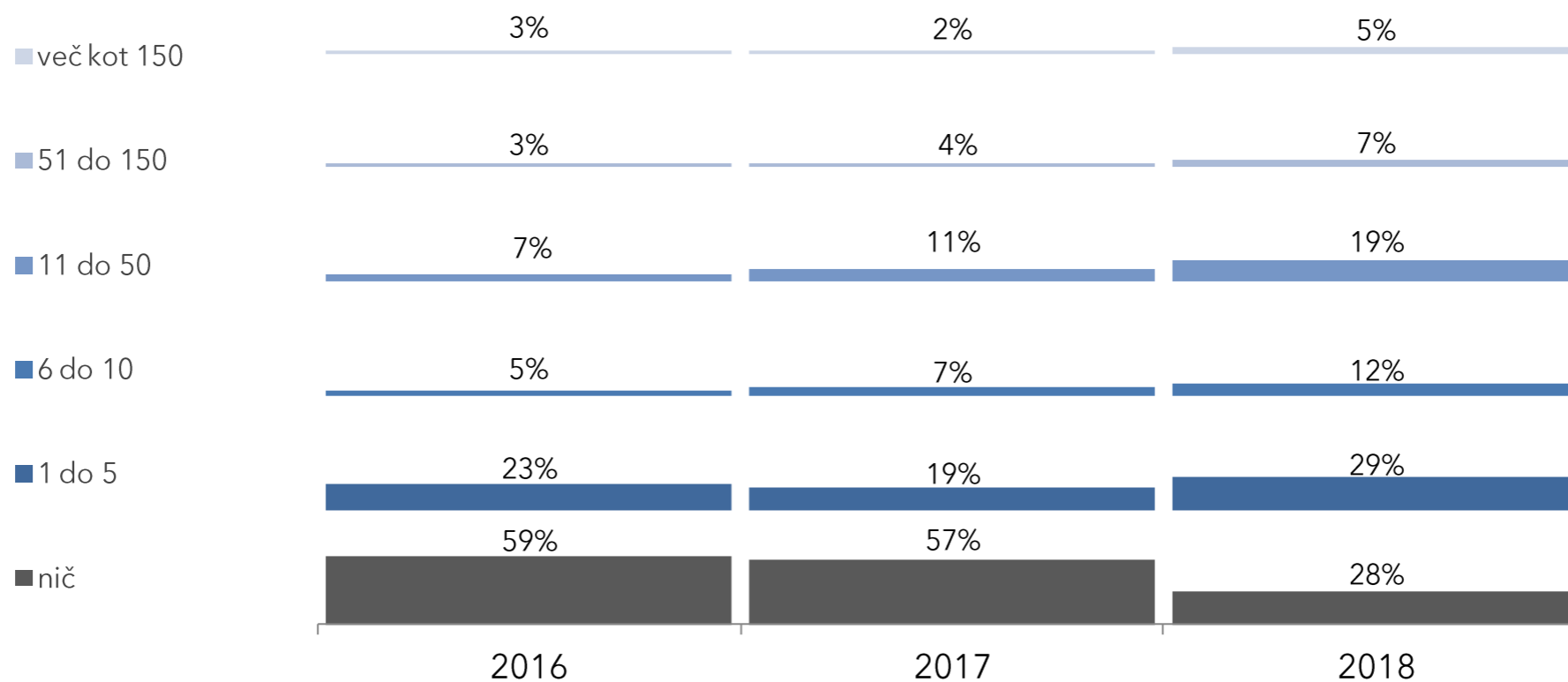
	2016	2017	2018
Povprečje	167	352	341
Mala podjetja	34	209	274
Srednja podjetja	226	309	410
Velika podjetja	970	1605	596

Velika podjetja v povprečju v tujino pošljejo 143 navadnih pisem mesečno, mala podjetja pa 8.

Število oddanih navadnih pisemskih pošilk na mesec – čezmejno

n=252

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



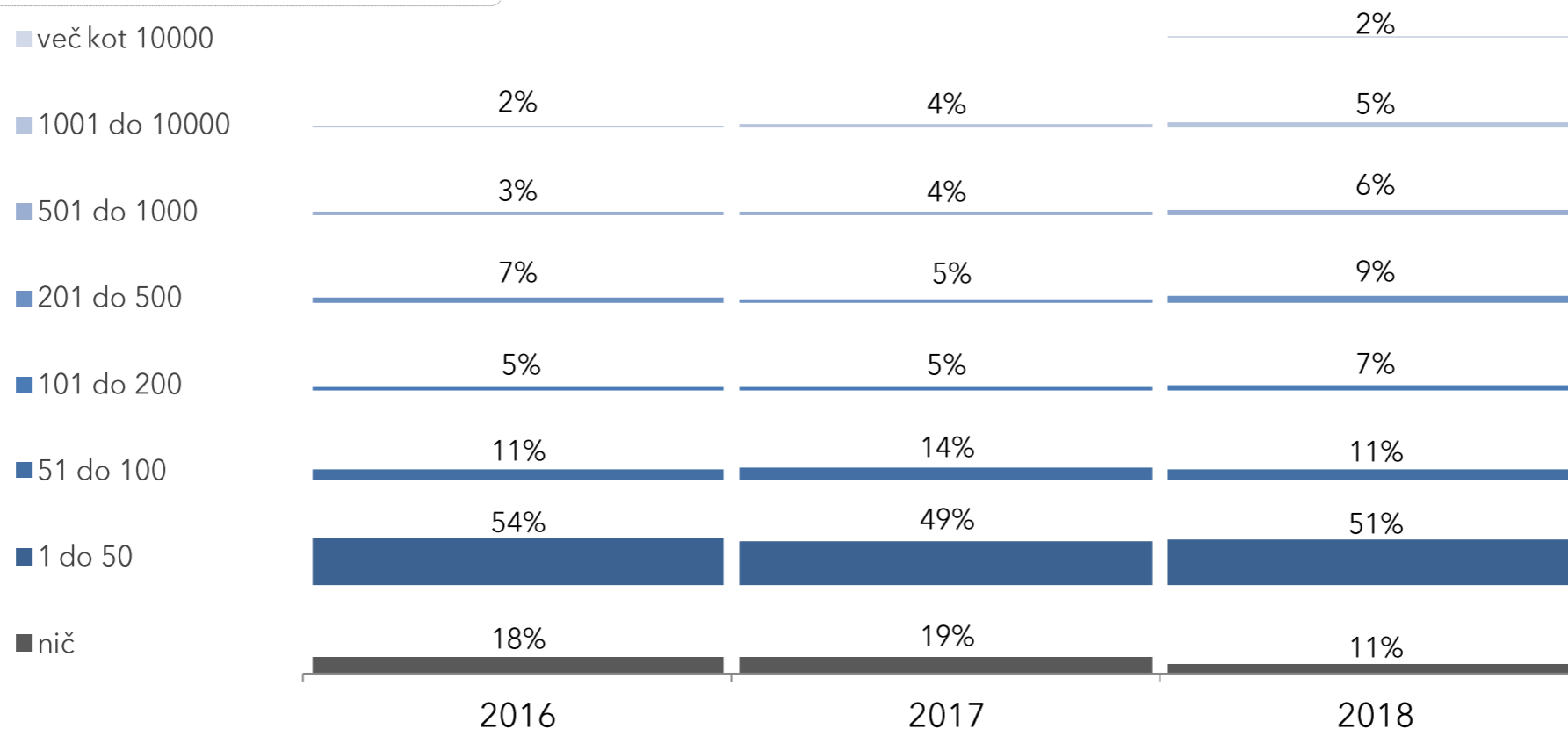
Povprečje	2016	2017	2018
Mala podjetja	5	4	8
Srednja podjetja	64	29	41
Velika podjetja	56	95	143

Velika podjetja v povprečju po Sloveniji pošljejo 1636 standardnih pisem mesečno, mala podjetja pa 80.

Število oddanih standardnih pisemskih pošilk na mesec – po Sloveniji

n=267

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



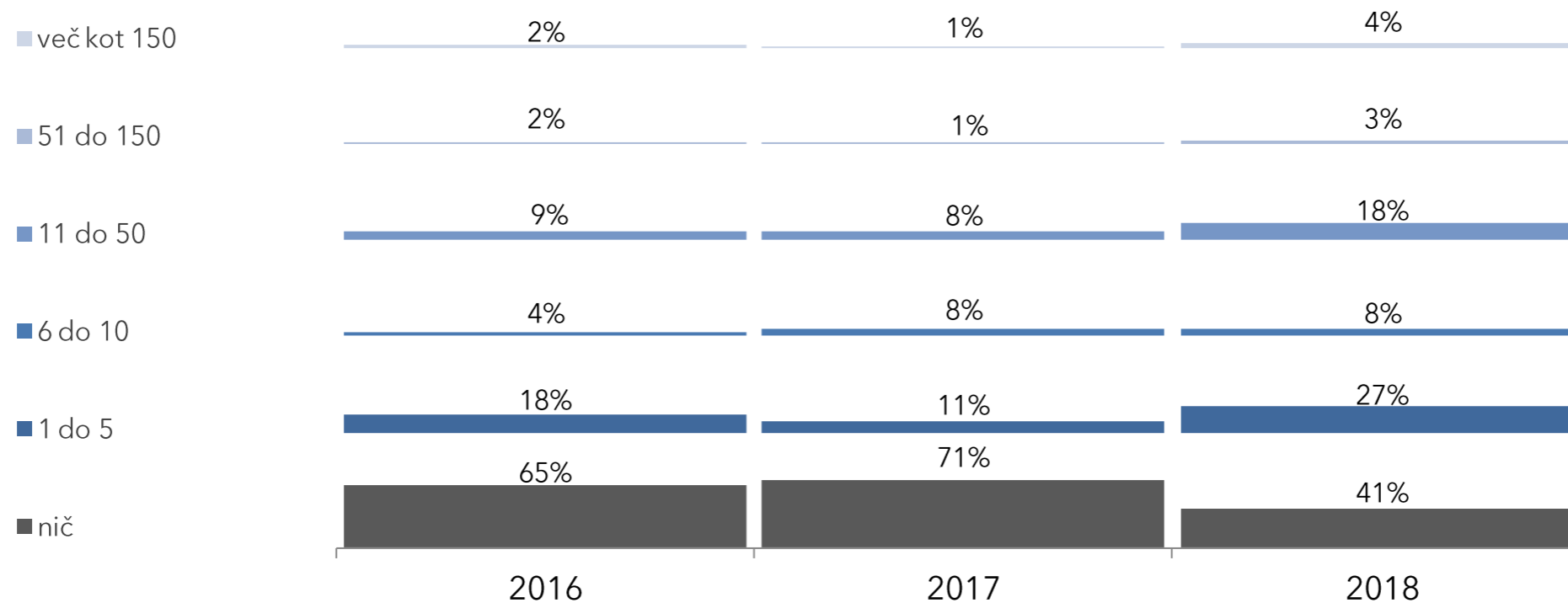
	2016	2017	2018
Povprečje	157	194	683
Mala podjetja	36	43	80
Srednja podjetja	202	293	1856
Velika podjetja	922	1121	1636

Velika podjetja v povprečju v tujino pošljejo 131 standardnih pisem mesečno, mala podjetja pa 7.

Število oddanih standardnih pisemskih pošilk na mesec – čezmejno

n=239

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



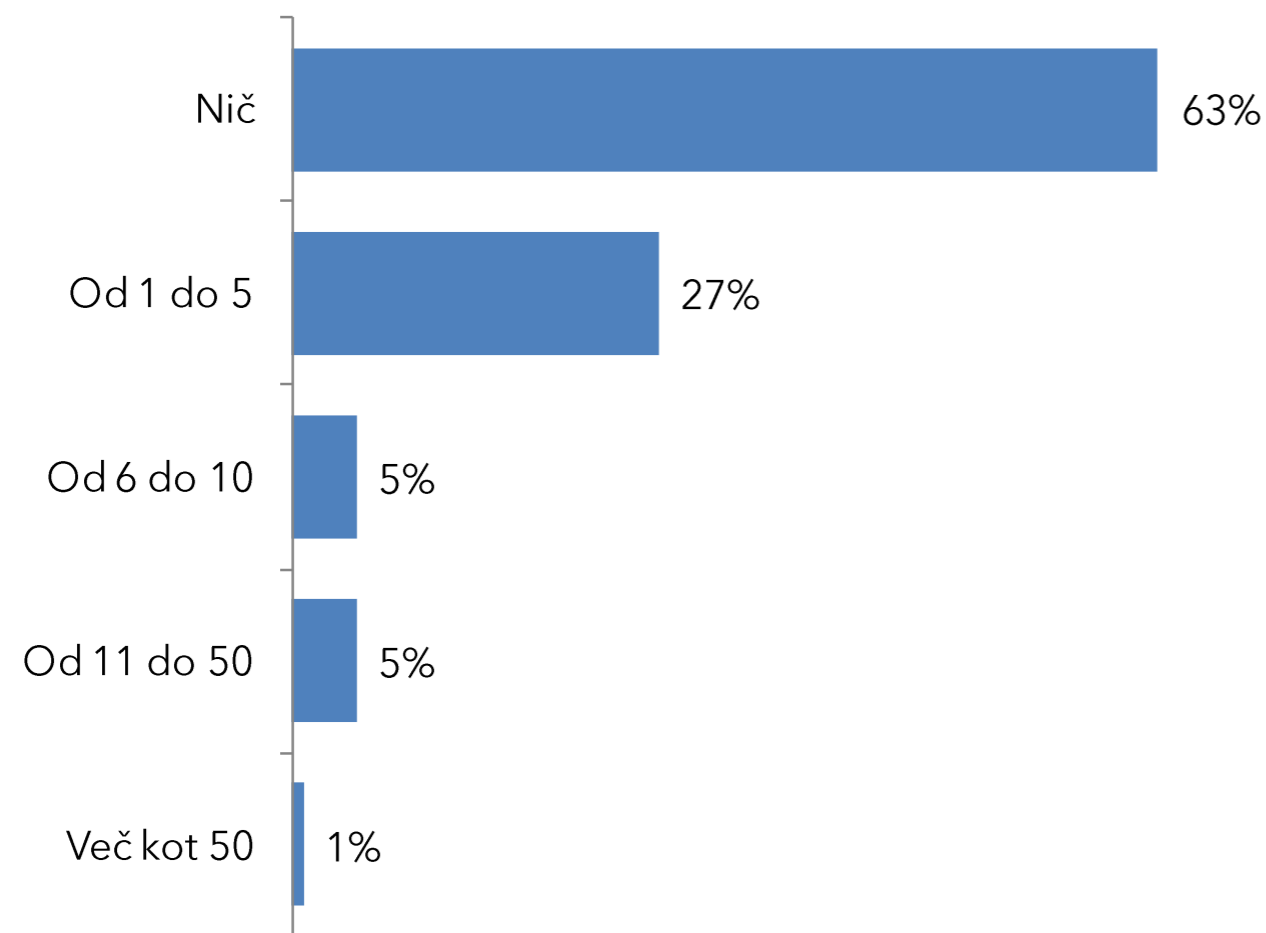
	2016	2017	2018
Povprečje	17	8	31
Mala podjetja	9	2	7
Srednja podjetja	40	13	38
Velika podjetja	29	45	131

V mednarodnem prometu največ paketov do 2 kg v povprečju pošljejo velika podjetja (8).

Število oddanih paketnih pošilk do 2 kg na mesec – čezmejno

n=229

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



Povprečje	3
Mala podjetja	2
Srednja podjetja	5
Velika podjetja	8

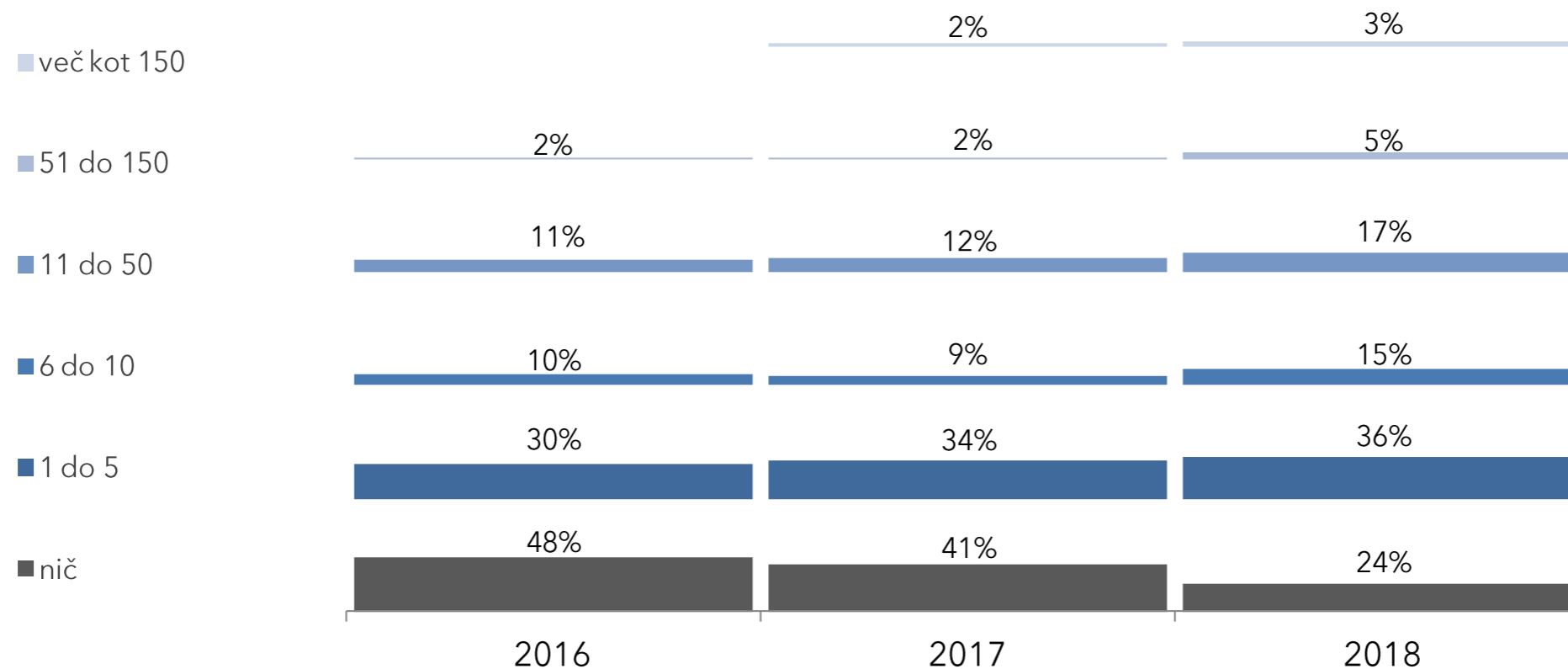
*Vprašanje je bilo v tokratno merjenje vključeno prvič

V notranjem prometu največ paketov pod 10 kg v povprečju pošljejo mala podjetja (32, velika 29).

Število oddanih paketnih pošilk do 10 kg na mesec – po Sloveniji

n=268

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



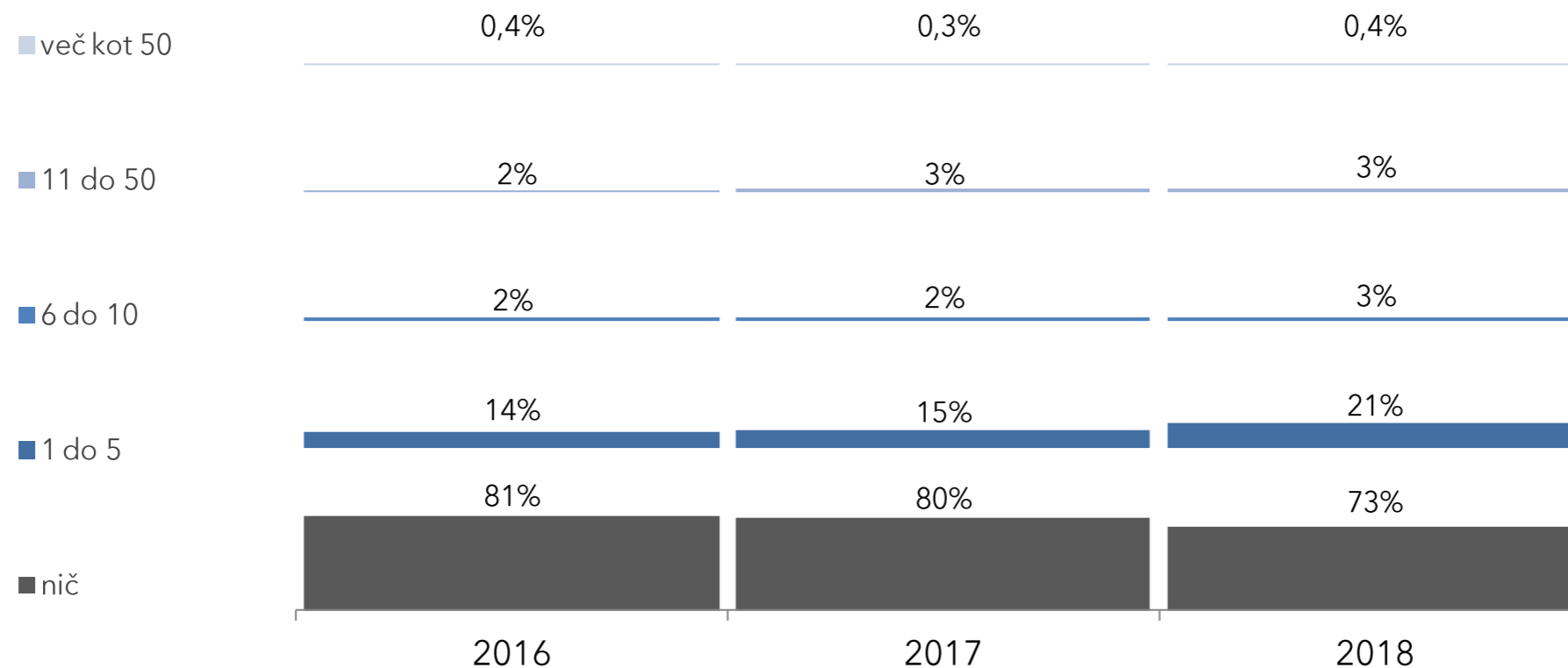
	2016	2017	2018
Povprečje	6	46	51
Mala podjetja	5	10	62
Srednja podjetja	8	5	31
Velika podjetja	14	450	30

V mednarodnem prometu največ paketov pod 10 kg v povprečju pošljejo velika podjetja (5, mala 2).

Število oddanih paketnih pošilk do 10 kg na mesec – čezmejno

n=225

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



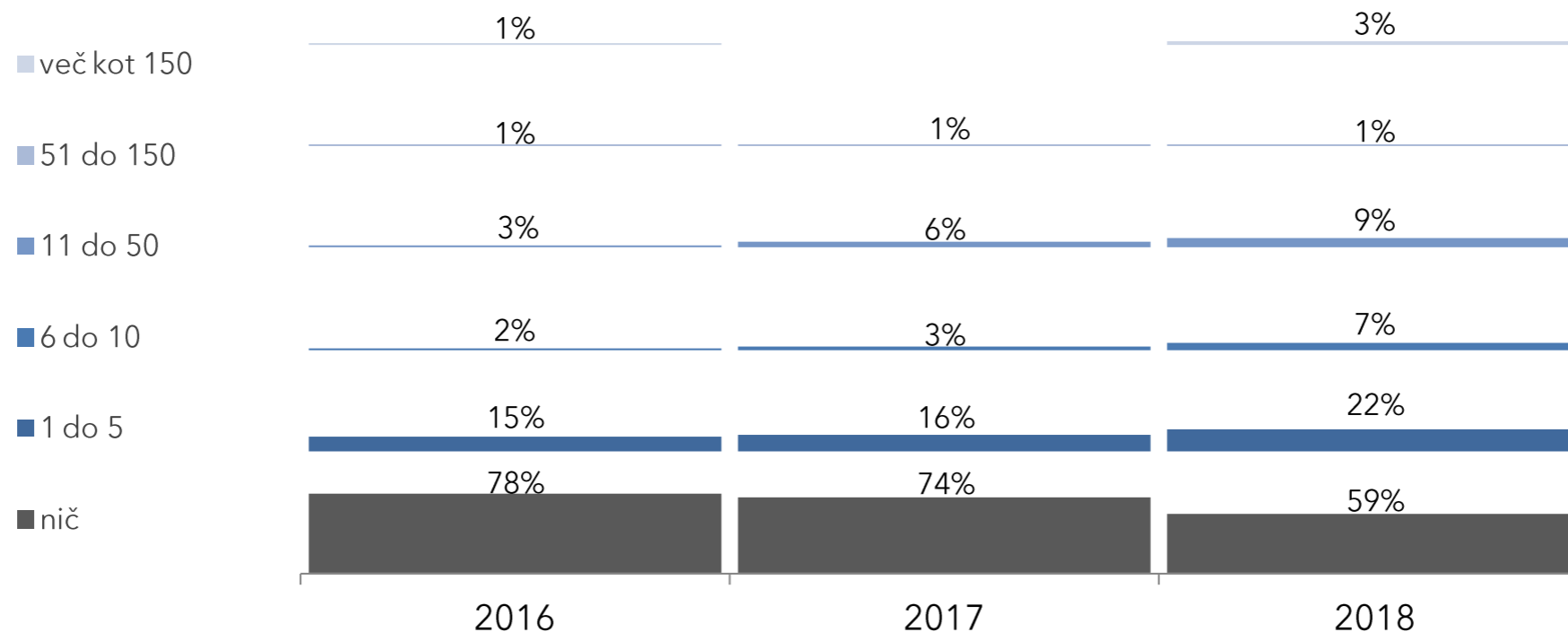
	2016	2017	2018
Povprečje	2	2	2
Mala podjetja	1	2	2
Srednja podjetja	4	2	2
Velika podjetja	4	3	5

V notranjem prometu največ paketov nad 10 kg v povprečju pošljejo velika podjetja (139).

Število oddanih paketnih pošilk nad 10 kg na mesec – po Sloveniji

n=237

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



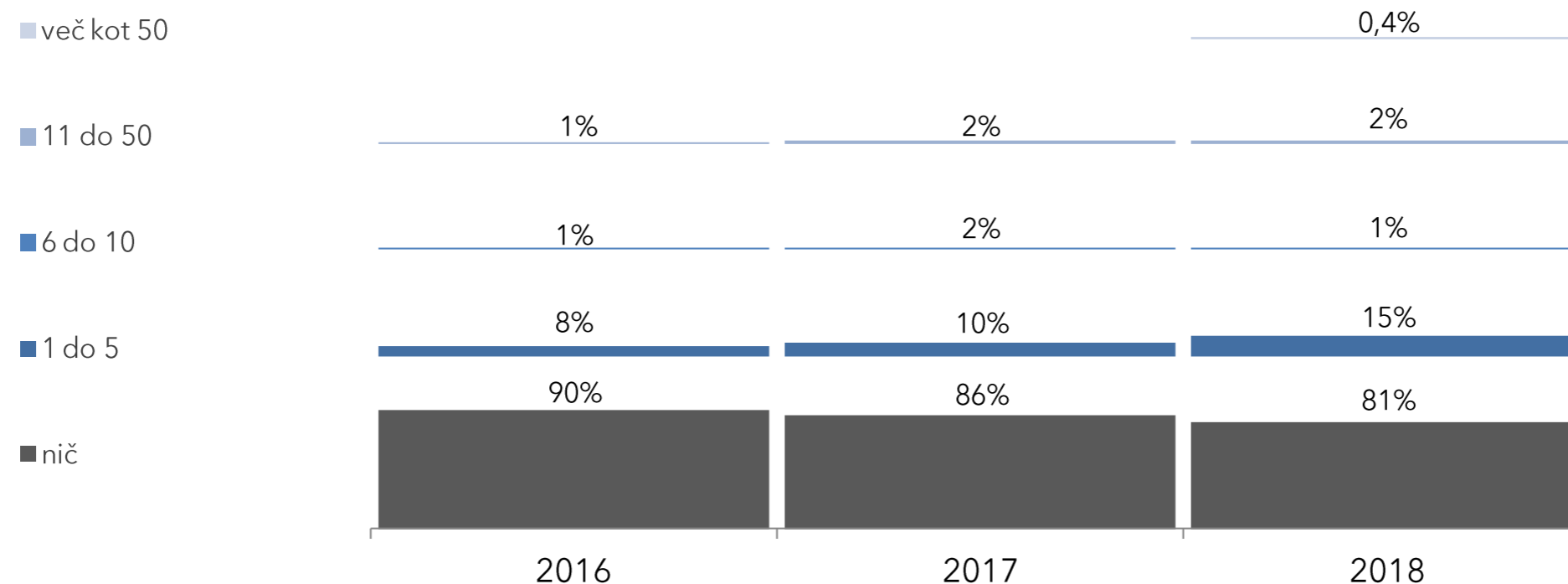
Povprečje	2016	2017	2018
Mala podjetja	2	3	34
Srednja podjetja	1	2	13
Velika podjetja	4	35	139

Večina anketiranih podjetij (81 %) na mesečni ravni v tujino ne pošlje nobenega paketa nad 10 kg.

Število oddanih paketnih pošilk nad 10 kg na mesec – čezmejno

n=225

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



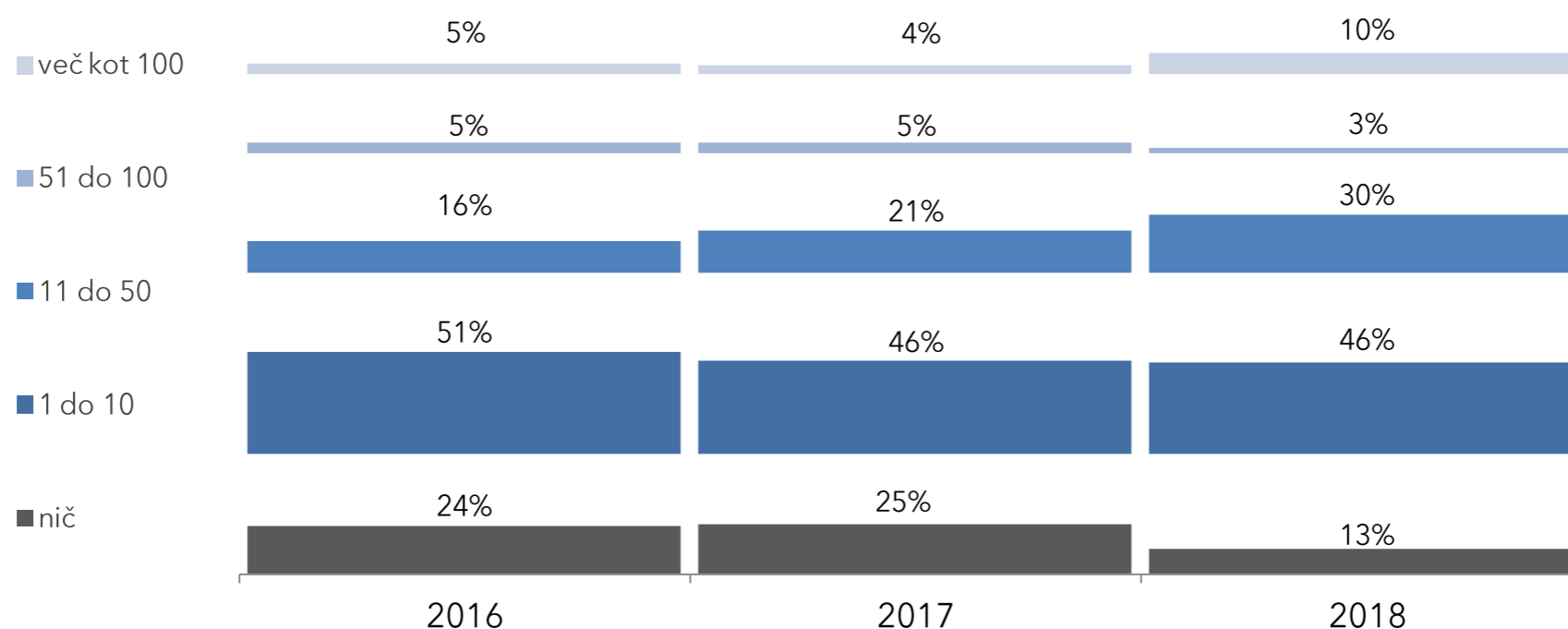
	2016	2017	2018
Povprečje	1	1	2
Mala podjetja	0,3	0,7	2
Srednja podjetja	3	1	2
Velika podjetja	2	1	2

Povečal se je delež tistih, ki po Sloveniji pošiljajo naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke.

Število oddanih priporočenih ali vrednostnih pošilk na mesec- po Sloveniji

n=268

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



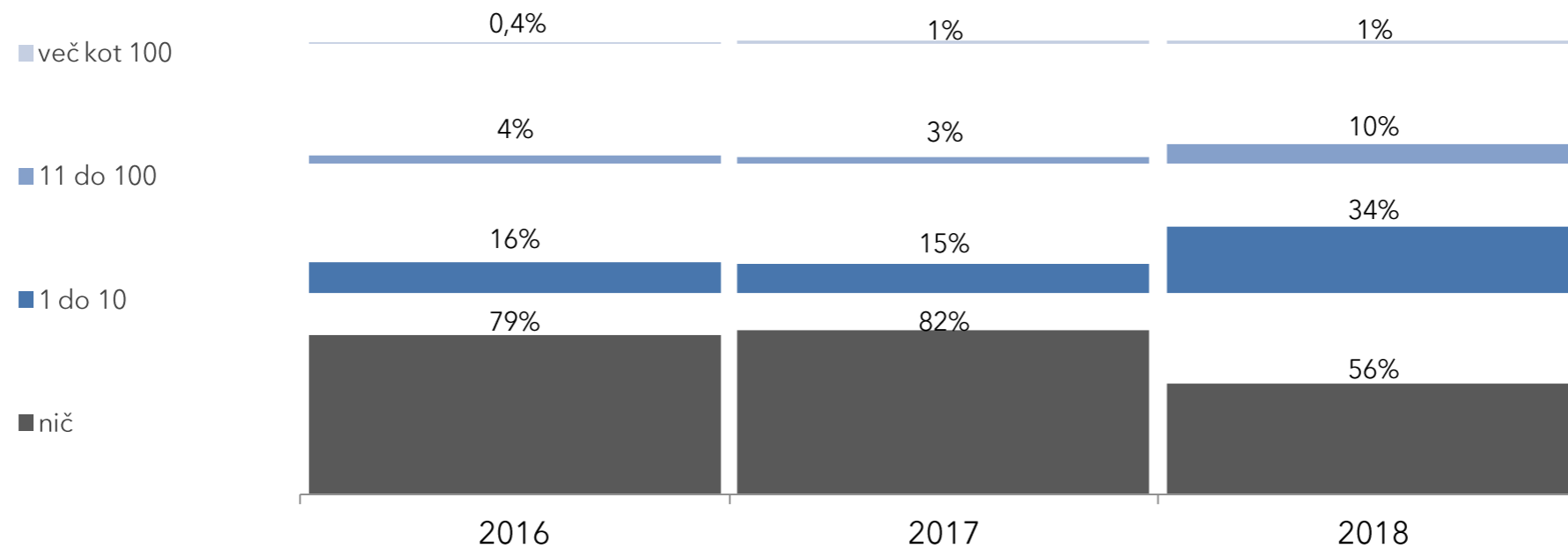
	2016	2017	2018
Povprečje	25	28	59
Mala podjetja	9	6	23
Srednja podjetja	34	43	54
Velika podjetja	118	149	252

Povečal se je delež tistih, ki naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke pošiljajo v tujino.

Število oddanih priporočenih ali vrednostnih pošilk na mesec- čezmejno

n=229

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



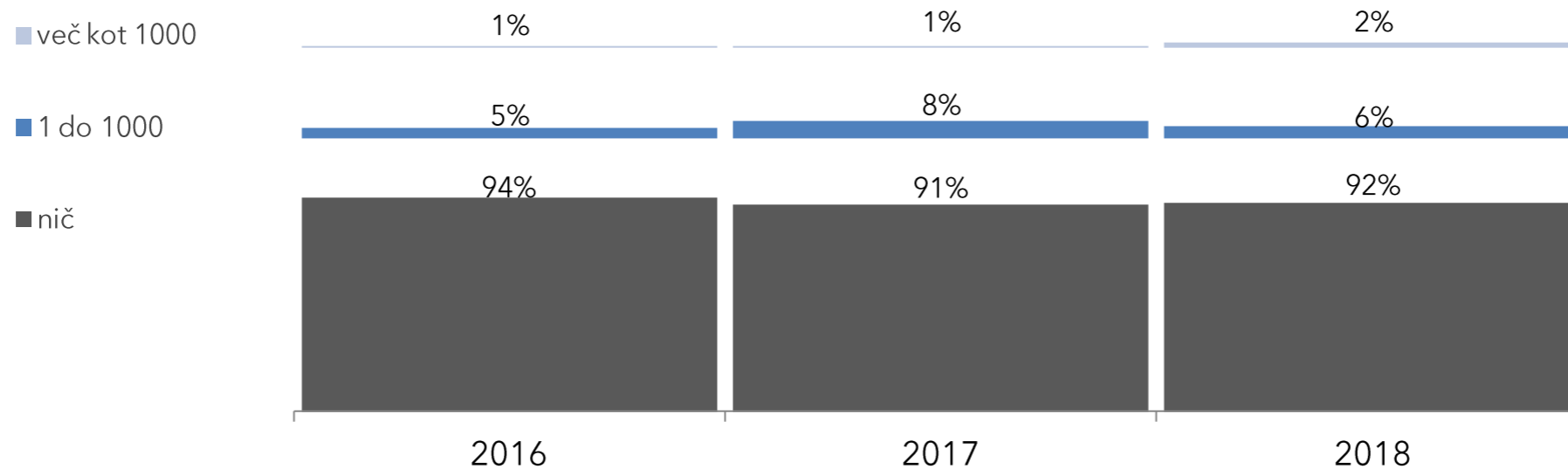
Povprečje	2016	2017	2018
Mala podjetja	1	0,6	2
Srednja podjetja	4	4	11
Velika podjetja	15	12	57

Največ nenaslovljene direktne pošte po Sloveniji na mesec pošljejo velika podjetja (2030).

Število oddane nenaslovljene direktne pošte na mesec-po Sloveniji

n=224

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.

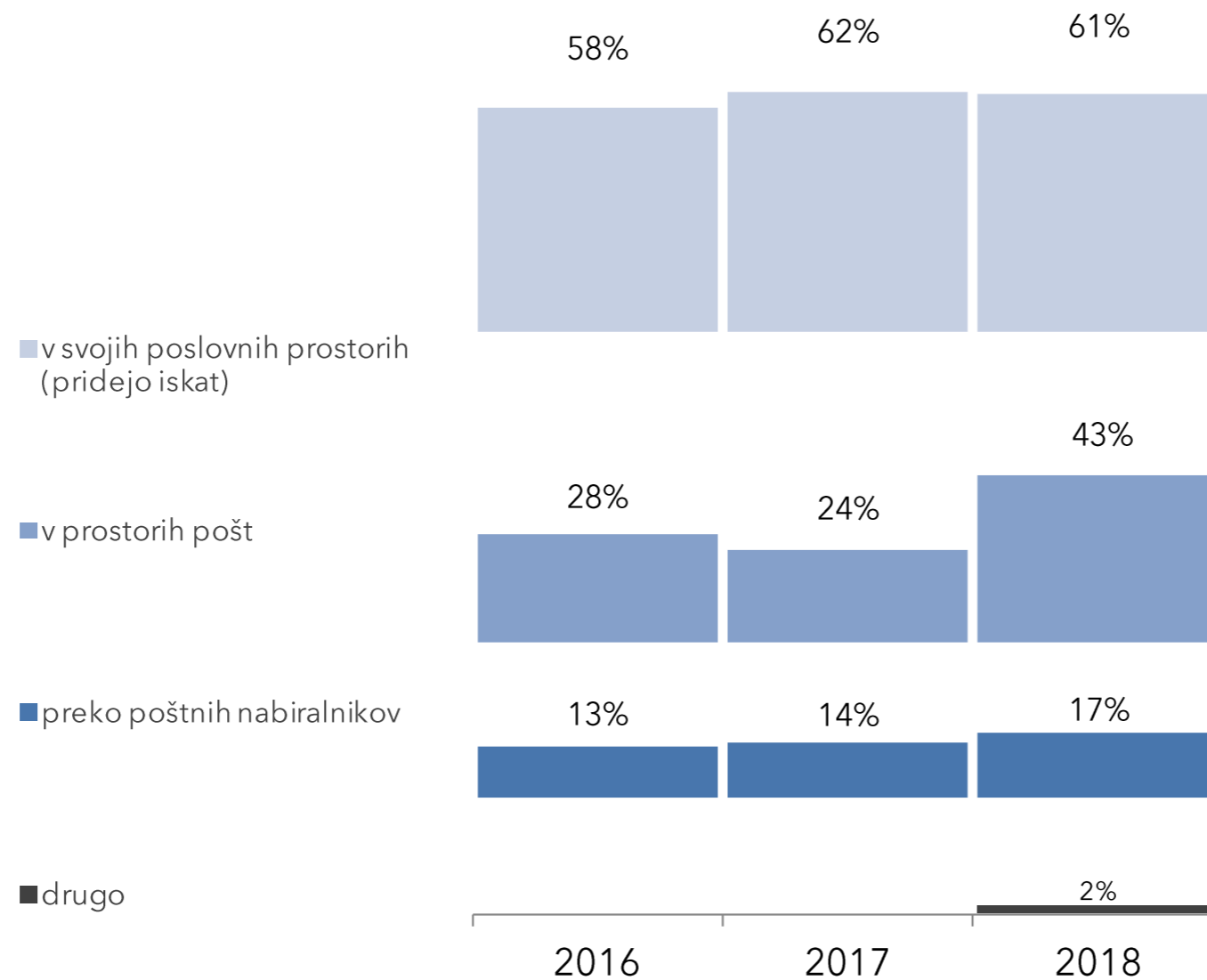


Povprečje	2016	2017	2018
Mala podjetja	1	121	30
Srednja podjetja	84	119	109
Velika podjetja	278	45	2030

Podjetja v večji meri pošto oddajajo v svojih poslovnih prostorih.

Način oddaje poštnih pošiljk

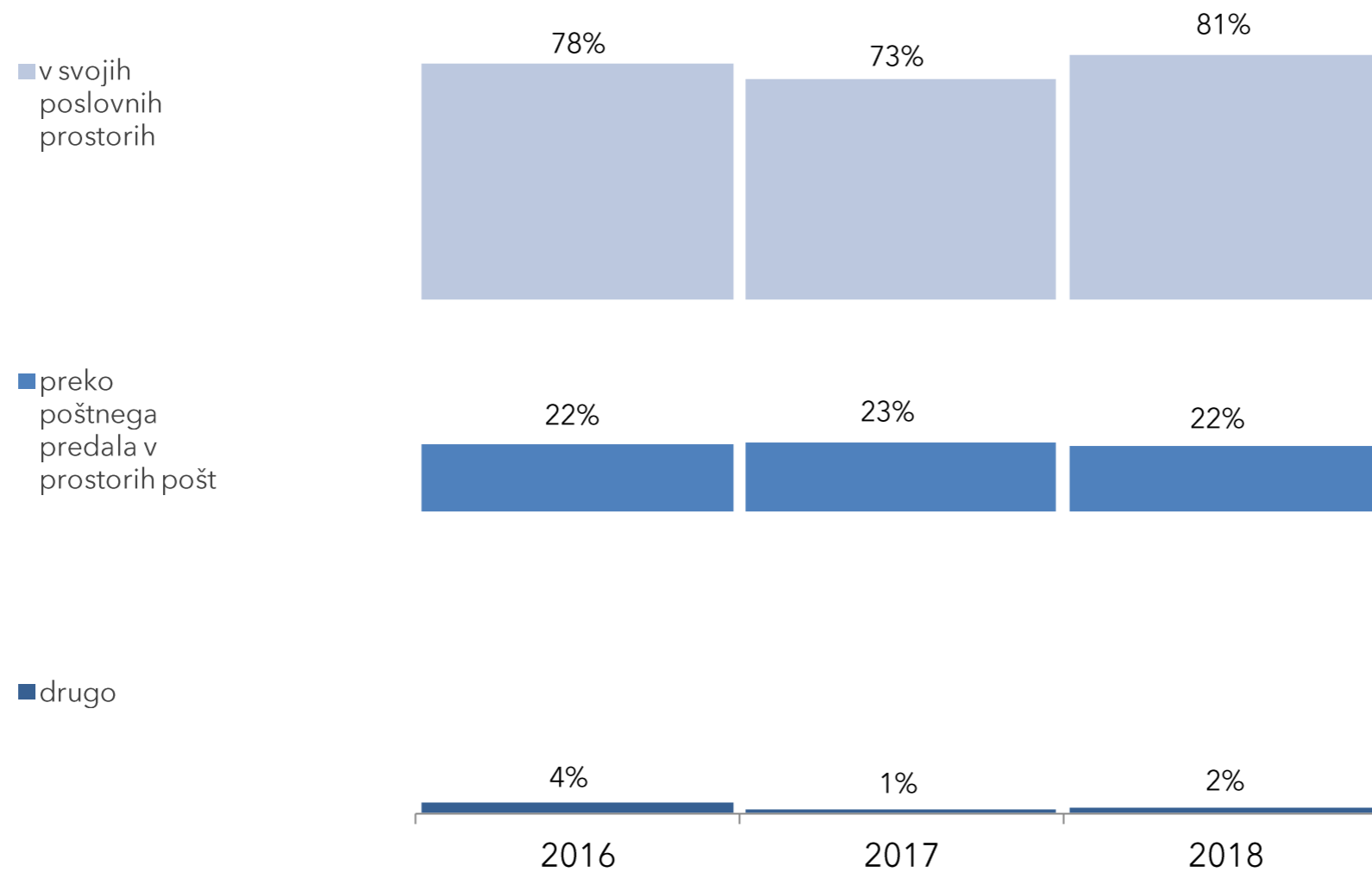
n=307



Povečal se je delež podjetij, ki pošto sprejemajo v svojih poslovnih prostorih.

Način sprejema poštnih pošiljk

n=307

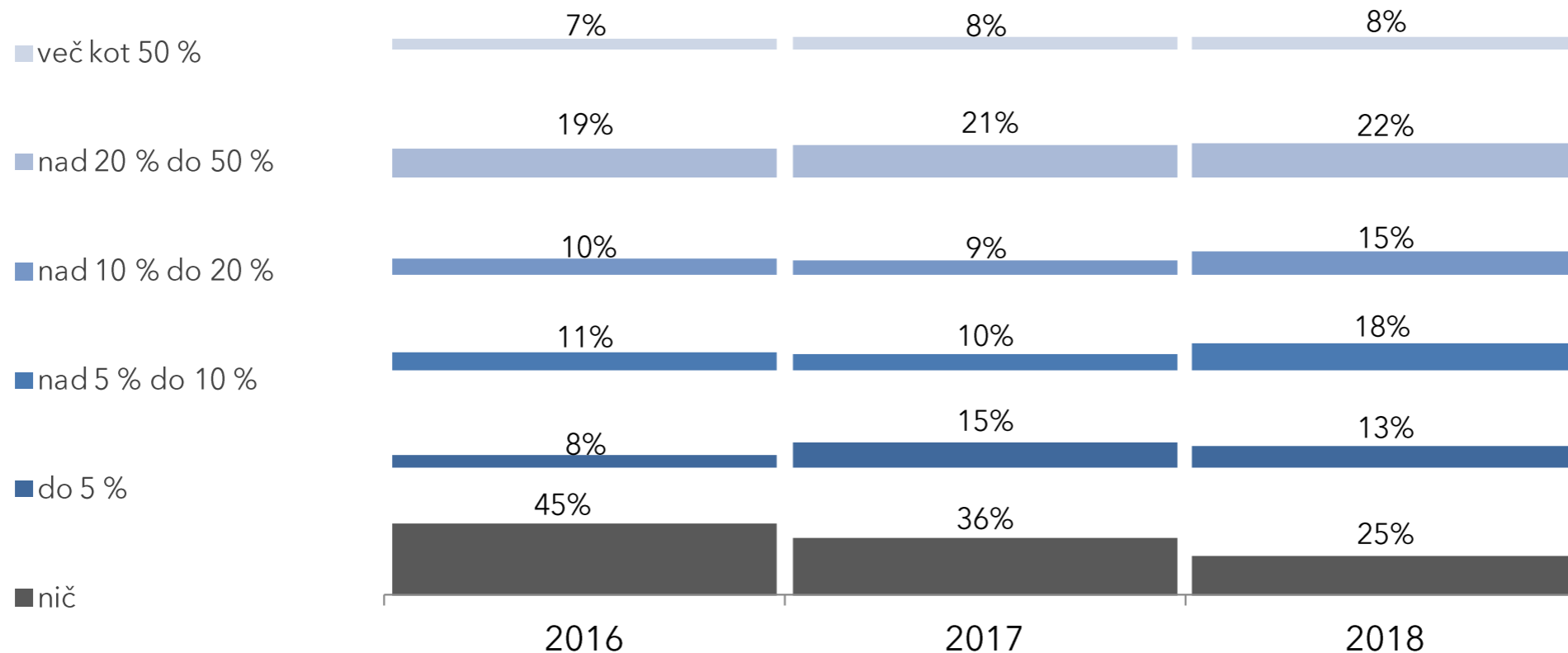


Mala podjetja so zaradi e-pošte v zadnjem letu uporabo poštnih storitev v povprečju zmanjšala za 23 %.

Upad poštnih storitev na račun interneta in e-pošte

n=292

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



	2016	2017	2018
Povprečje	17 %	18 %	20 %
Mala podjetja	17 %	17 %	23 %
Srednja podjetja	17 %	20 %	13 %
Velika podjetja	14 %	21 %	13 %

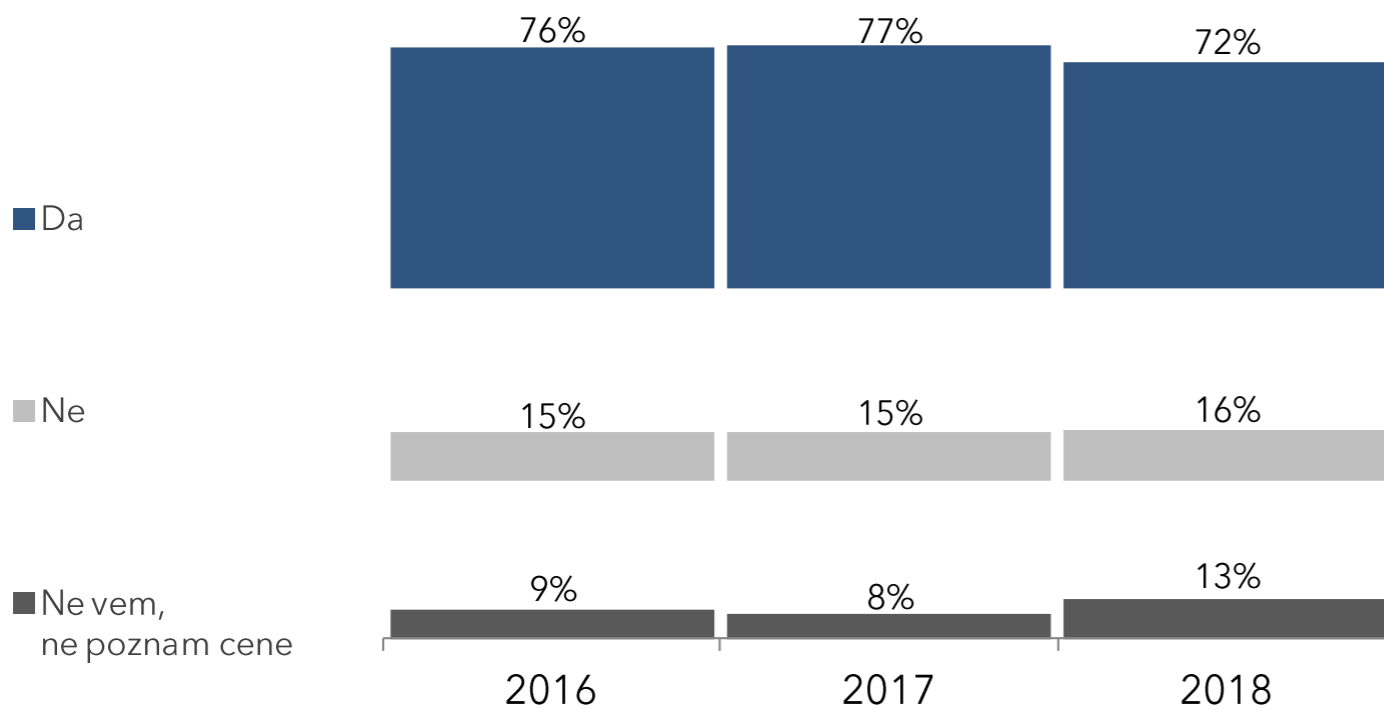
Kazalo vsebine

1. Oddaja in sprejem pisemskih pošilk in paketov
2. Cena prenosa
3. Percepcija rokov prenosa
4. Kakovost storitev
5. Uporaba storitev drugih izvajalcev poštnih storitev
6. Ohranitev poštnih storitev

Večini (72 %) se zdi cena, ki jo plačujejo za prenos standardnega pisma, sprejemljiva.

Cena, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma

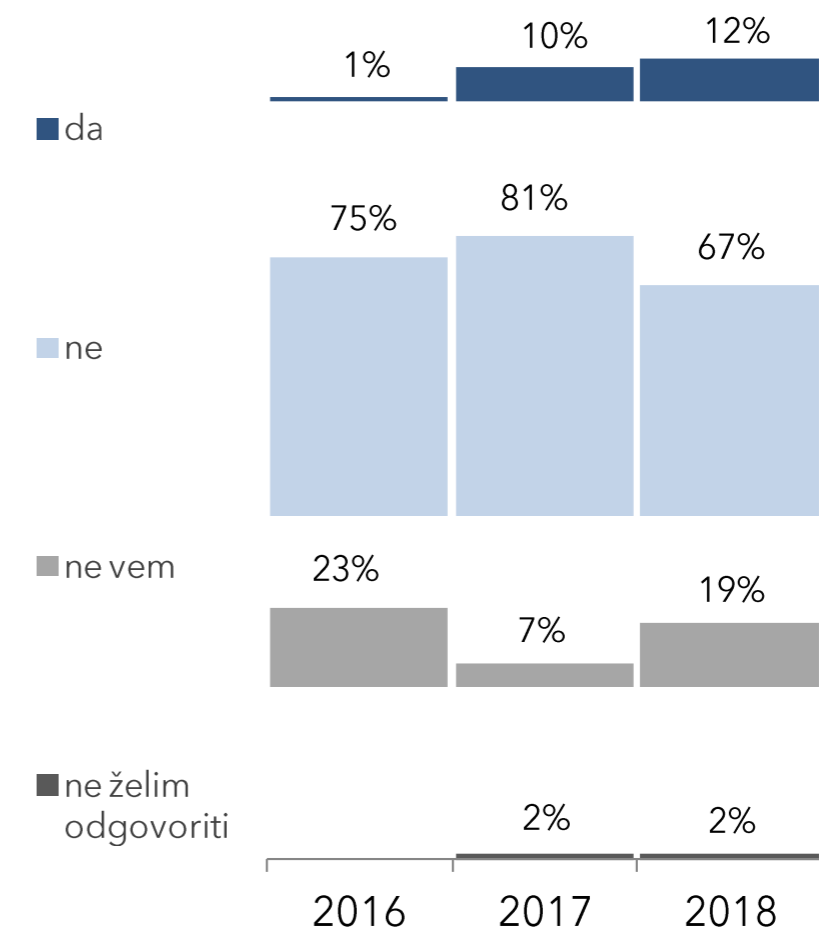
Sprejemljivost cene n=292



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

Je to cena s popustom? n=106

i Na vprašanje so odgovarjali tisti anketiranci, ki poznajo ceno, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma.



22 *Povprečna cena je cena, ki so jo anketiranci v anketi navedli kot ceno, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma.

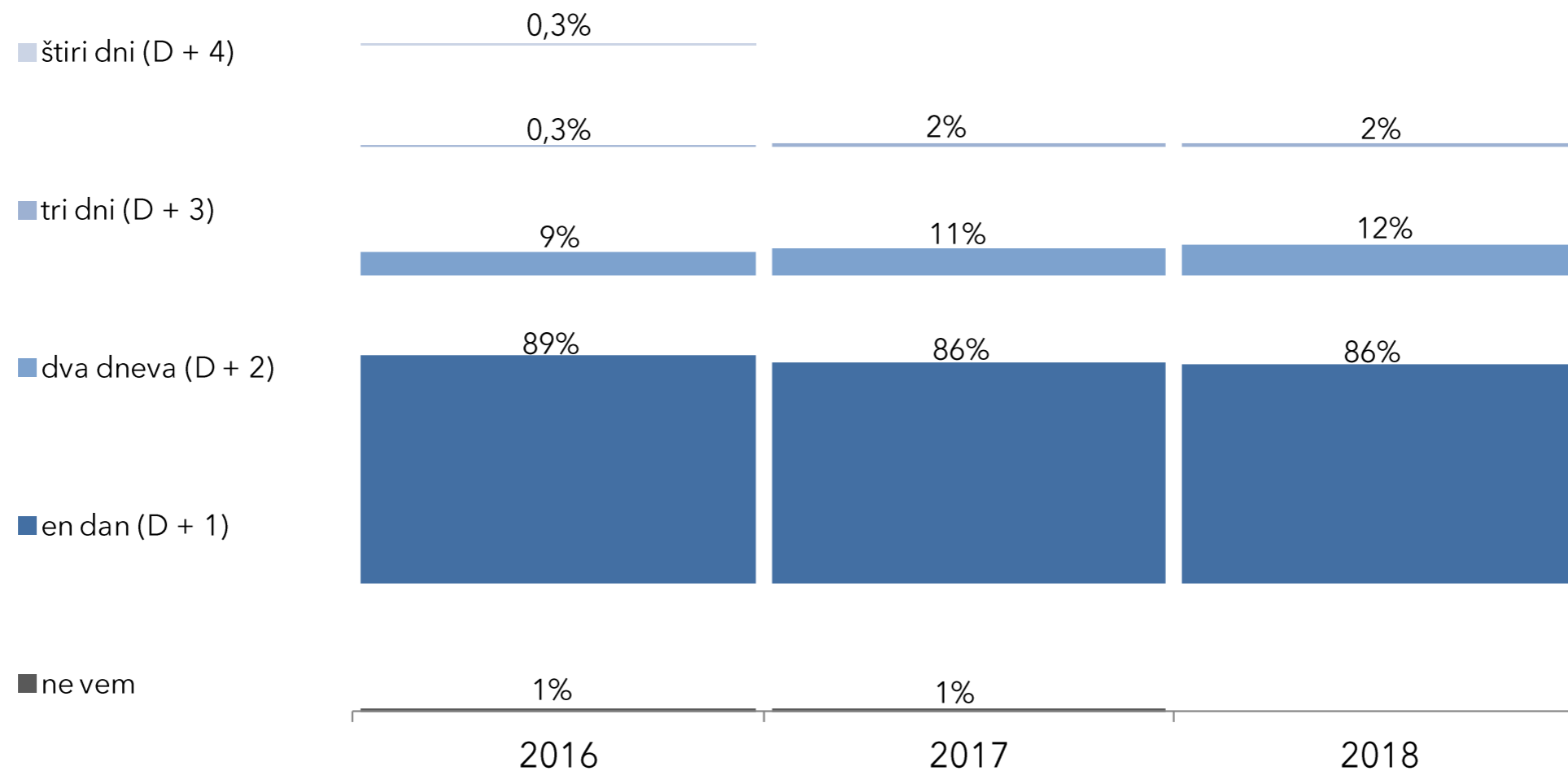
Kazalo vsebine

1. Oddaja in sprejem pisemskih pošilk in paketov
2. Cena prenosa
3. Percepcija rokov prenosa
4. Kakovost storitev
5. Uporaba storitev drugih izvajalcev poštnih storitev
6. Ohranitev poštnih storitev

Večina (85 %) anketiranih meni, da bi morala Pošta Slovenije pismo dostaviti naslednji dan po oddaji.

Rok dostave pisma

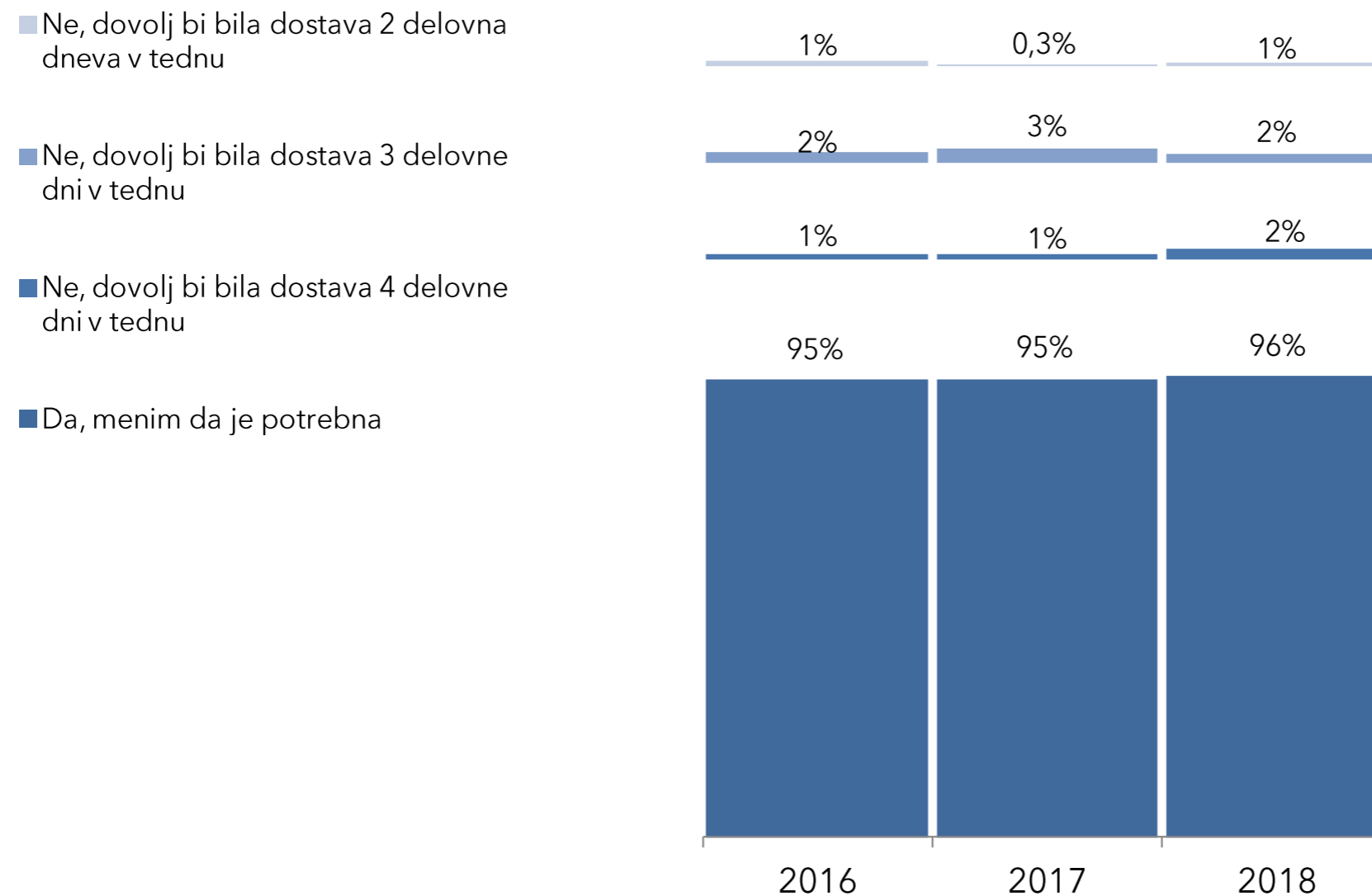
n=307



Anketiranci so si enotni v mnenju, da je dostava poštnih pošiljk potrebna vseh 5 delovnih dni v tednu.

Dostava pošiljk 5 delovnih dni v tednu

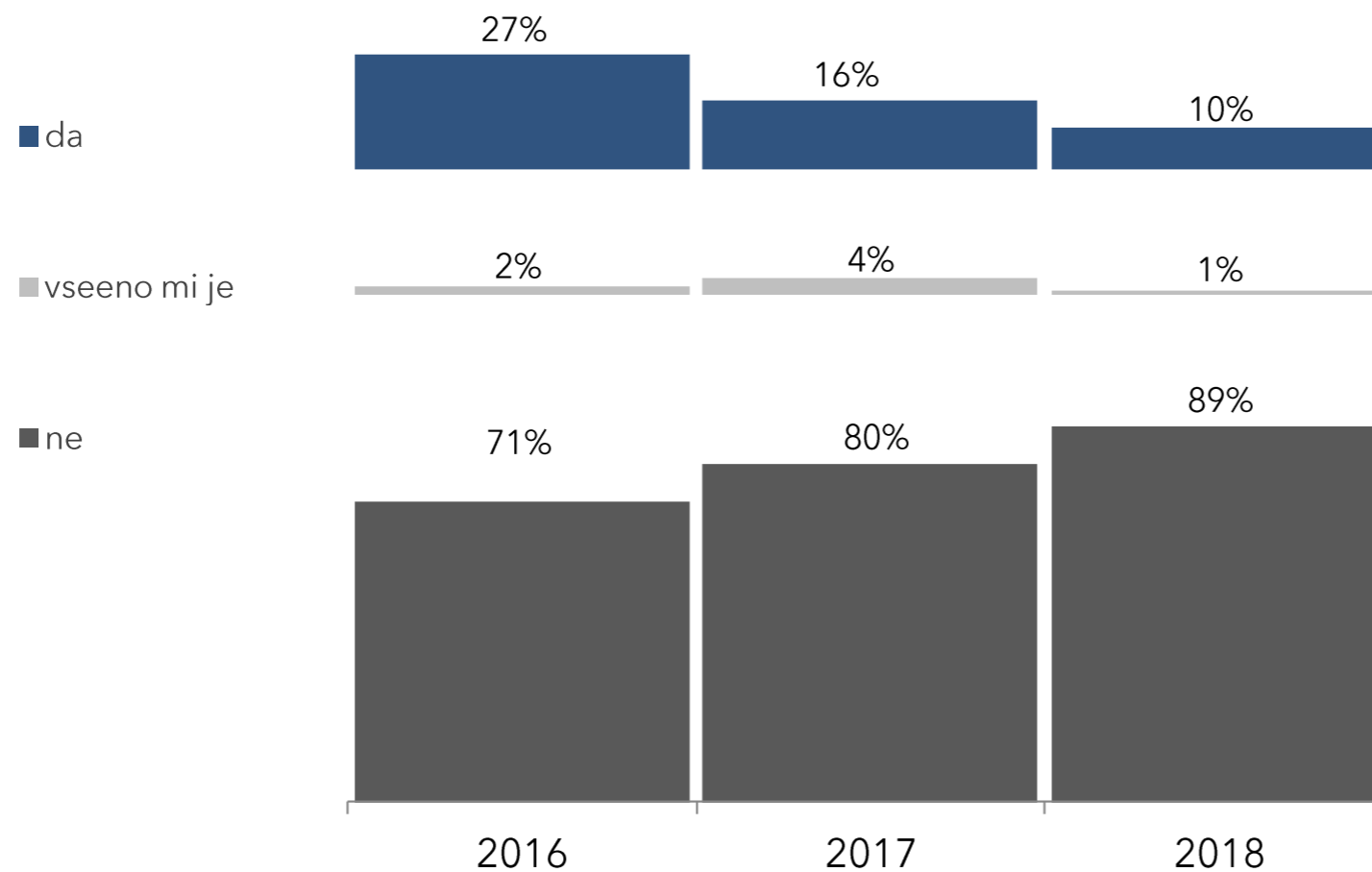
n=307



Dostava poštnih pošilk v poslovne prostore ob sobotah se zdi smiselna 10 % anketirancev.

Smiselnost dostave ob sobotah

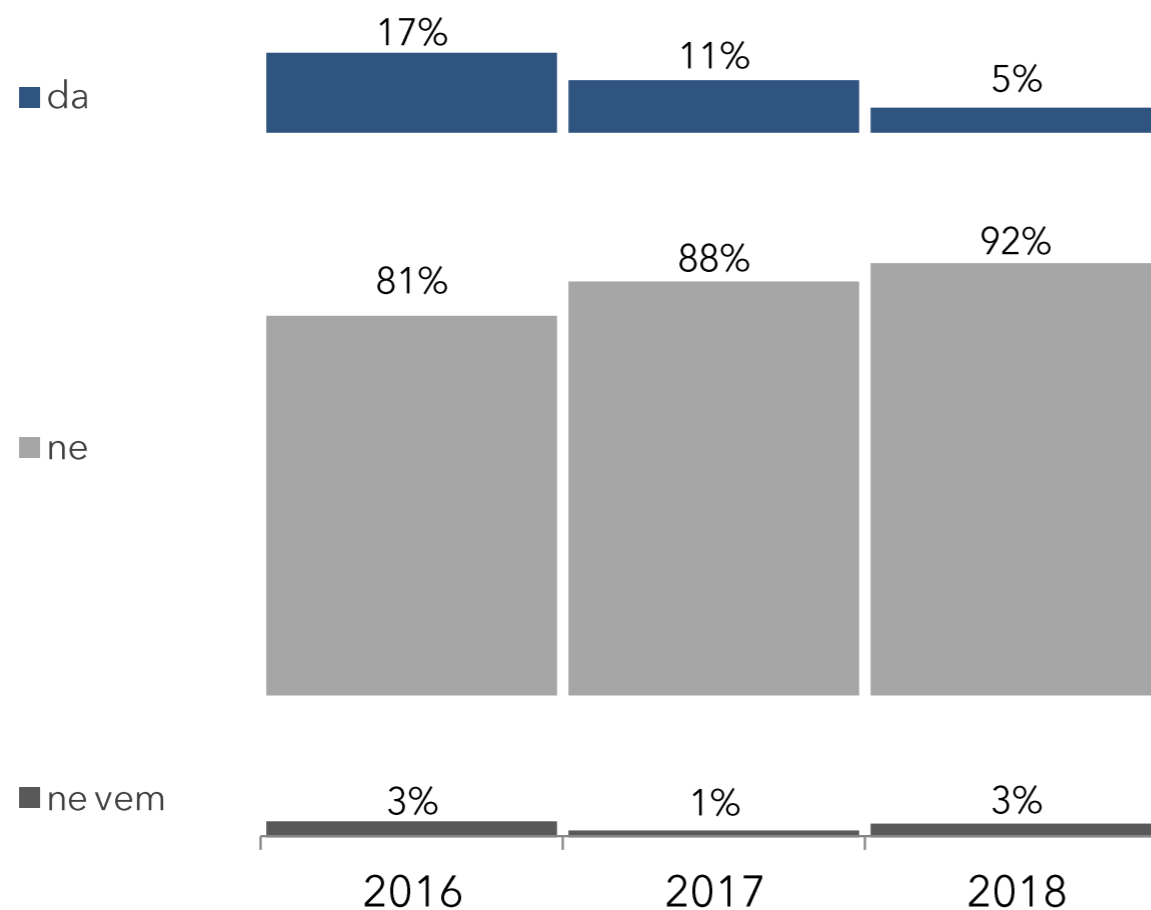
n=307



Podjetja, ki v soboto prejemajo pošto (5 %), večinoma prejemajo pakete in pisma.

Dostava ob sobotah

n=307



Dostavo katerih pošiljk pa imate v vaše poslovne prostore ob sobotah? (možnih več odgovorov)

	2016 (n=52)	2017 (n=34)	2018 (n=16)
paket	60 %	40 %	56 %
pisma	54 %	53 %	50 %
priporočena pošiljka	38 %	18 %	38 %
vrednostna pošiljka	19 %	3 %	21 %

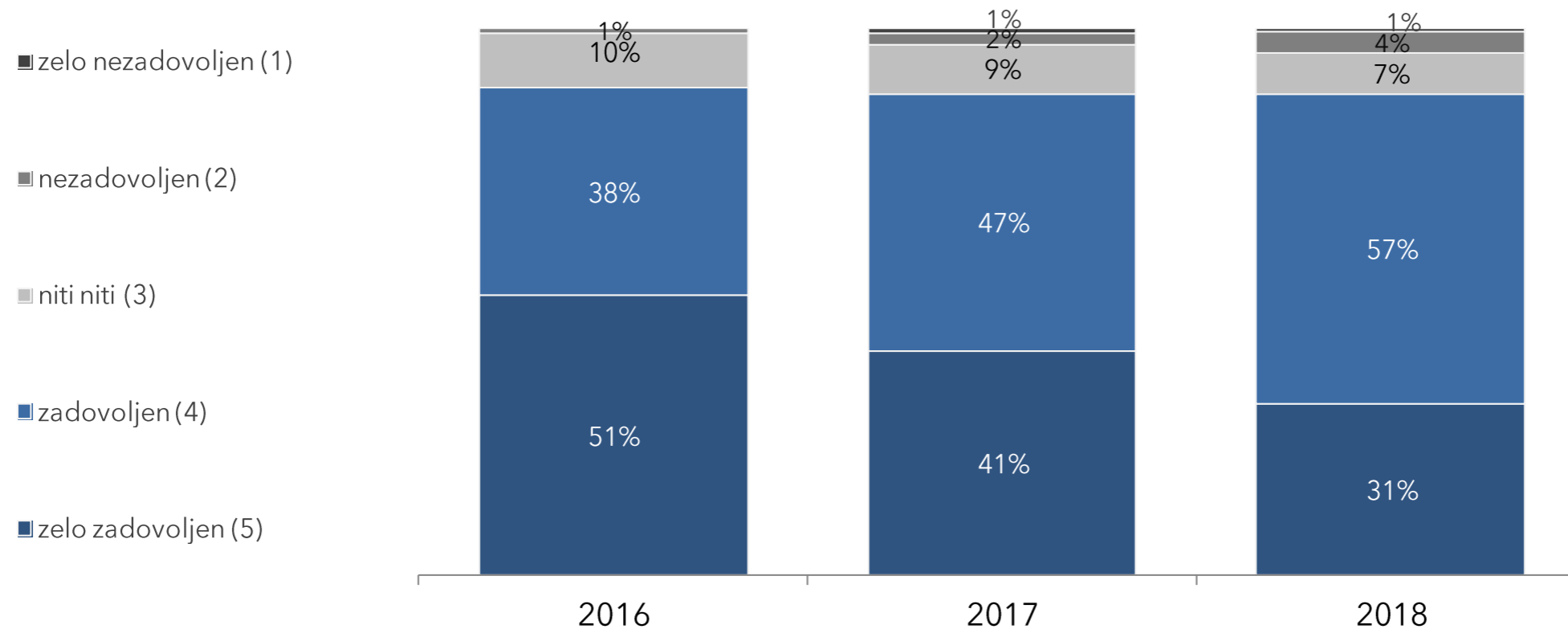
Kazalo vsebine

1. Oddaja in sprejem pisemskih pošilk in paketov
2. Cena prenosa
3. Percepcija rokov prenosa
4. Kakovost storitev
5. Uporaba storitev drugih izvajalcev poštnih storitev
6. Ohranitev poštnih storitev

Povprečna ocena zadovoljstva s storitvami Pošte Slovenije je 4,2. Delež zadovoljnih ostaja enak.

Zadovoljstvo s storitvami Pošte Slovenije

n=307



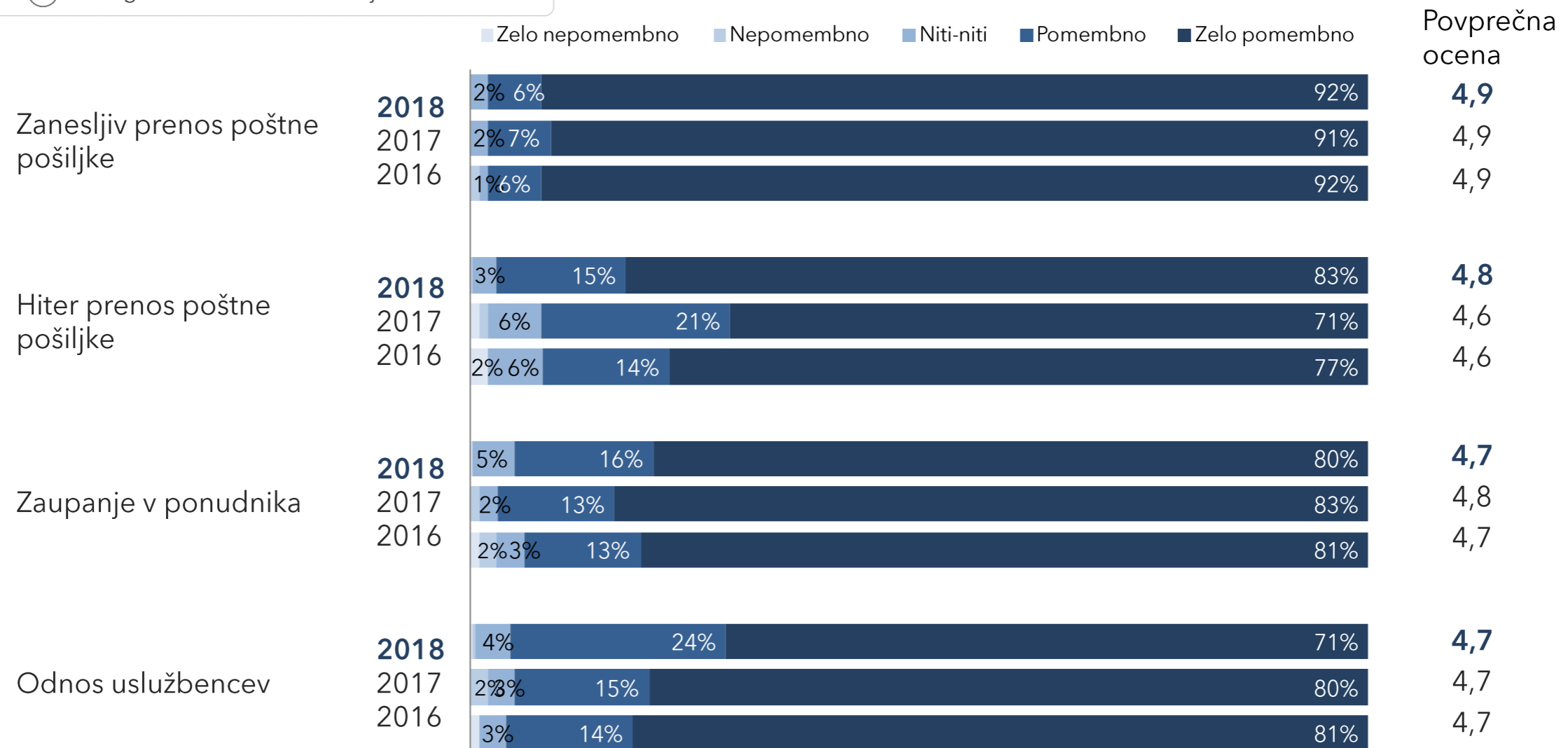
	2016	2017	2018
Povprečna ocena zadovoljstva	4,4	4,3	4,2
Mala podjetja	4,3	4,2	4,0
Srednja podjetja	4,5	4,4	4,3
Velika podjetja	4,4	4,4	4,3

Največji delež anketirancev kot zelo pomemben dejavnik kakovosti ocenjuje zanesljiv prenos (92 %).

Pomembnost dejavnikov kakovosti I/II

n=302-304

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.

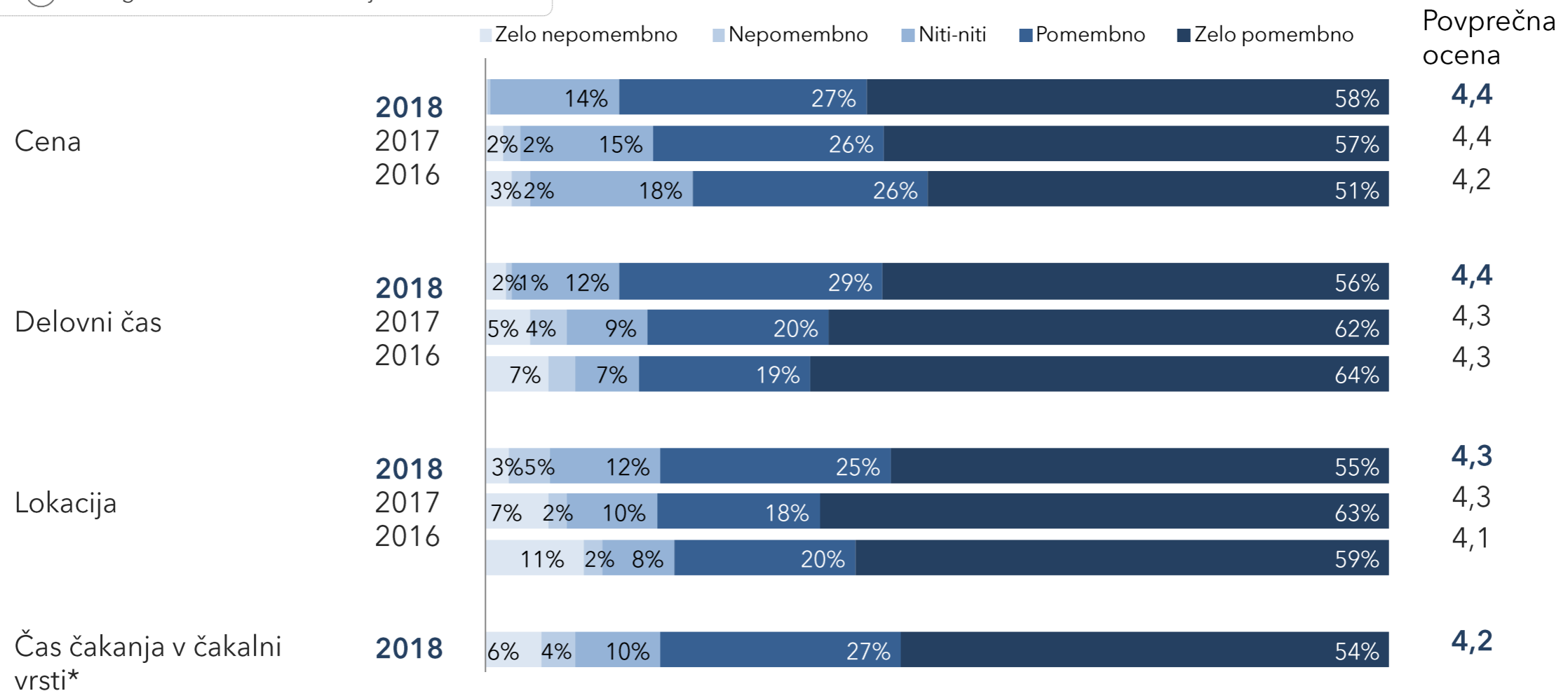


Najnižjo povprečno oceno pomembnost je dosegel dejavnik čas čakanja v čakalni vrsti (4,2).

Pomembnost dejavnikov kakovosti II/II

n=303-304

i Odgovori "ne vem" niso vključeni v analizo.



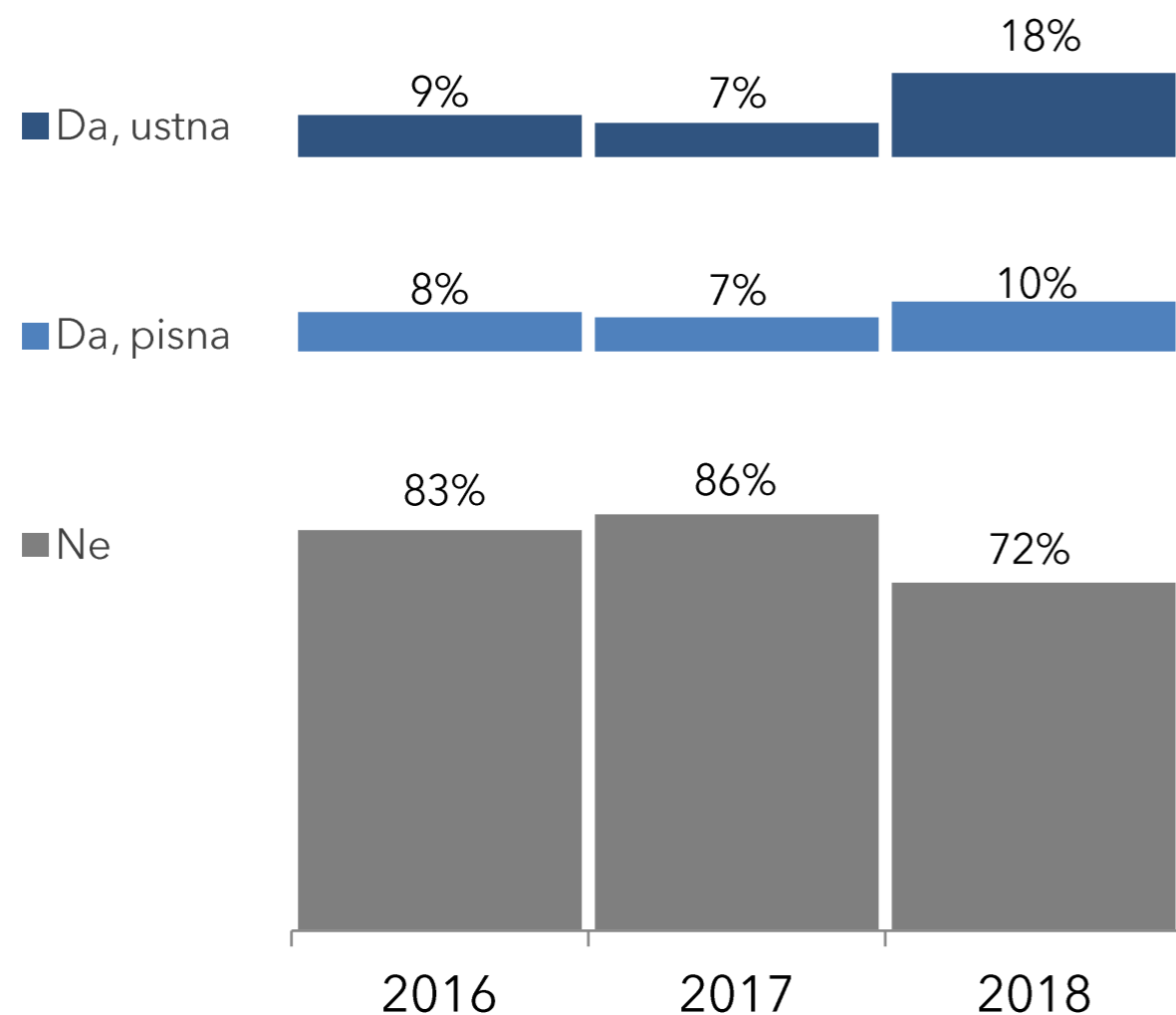
Pomembnost dejavnika Čas čakanja v čakalni vrsti med tistimi, ki poštne pošiljke oddajajo v prostorih pošt



Glede na lansko merjenje se je povečal delež vloženih pritožb zaradi nezadovoljstva.

Pritožba zaradi nezadovoljstva z opravljeno storitvijo

n=307



Kaj je bil razlog za pritožbo?
(možnih več odgovorov)

	2016 (n=53)	2017 (n=44)	2018 (n=86)
Problemi z dostavo	13%	23%	51%
Izgubljena pošiljka	21%	32%	37%
Napačna dostava	4%	9%	34%
Poškodovana pošiljka	17%	43%	31%
Nepravočasna dostava	9%	11%	26%
Odnos poštnega uslužbenca	19%	9%	16%
Drugo	4%	5%	5%
Čakalna vrsta			4%
Delovni čas			2%

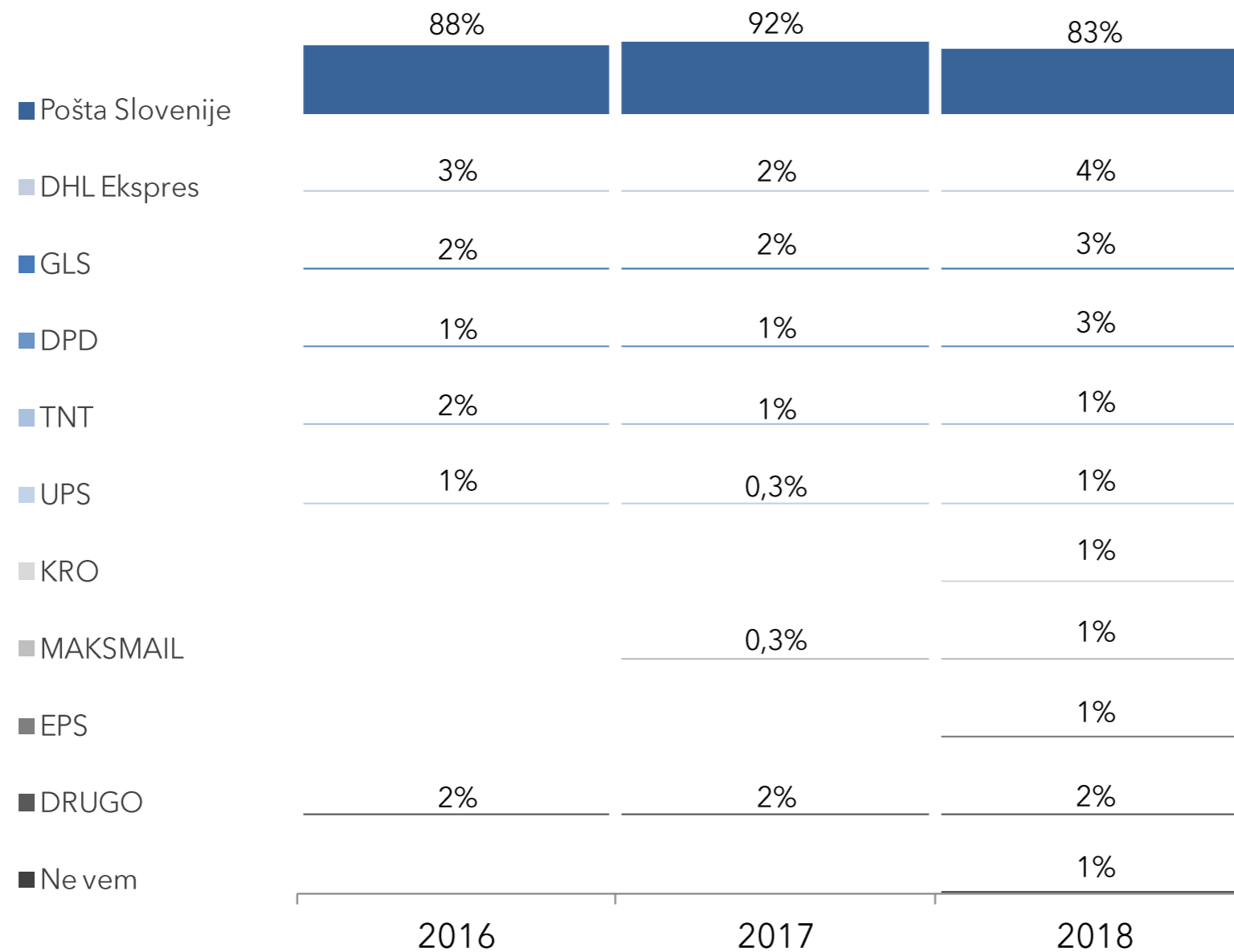
Kazalo vsebine

1. Oddaja in sprejem pisemskih pošilk in paketov
2. Cena prenosa
3. Percepcija rokov prenosa
4. Kakovost storitev
5. Uporaba storitev drugih izvajalcev poštnih storitev
6. Ohranitev poštnih storitev

Pošta Slovenije je še vedno glavni izvajalec, preko katerega večina podjetij (83 %) opravi največ prenosov.

Preko katerega izvajalca opravite največ prenosov?

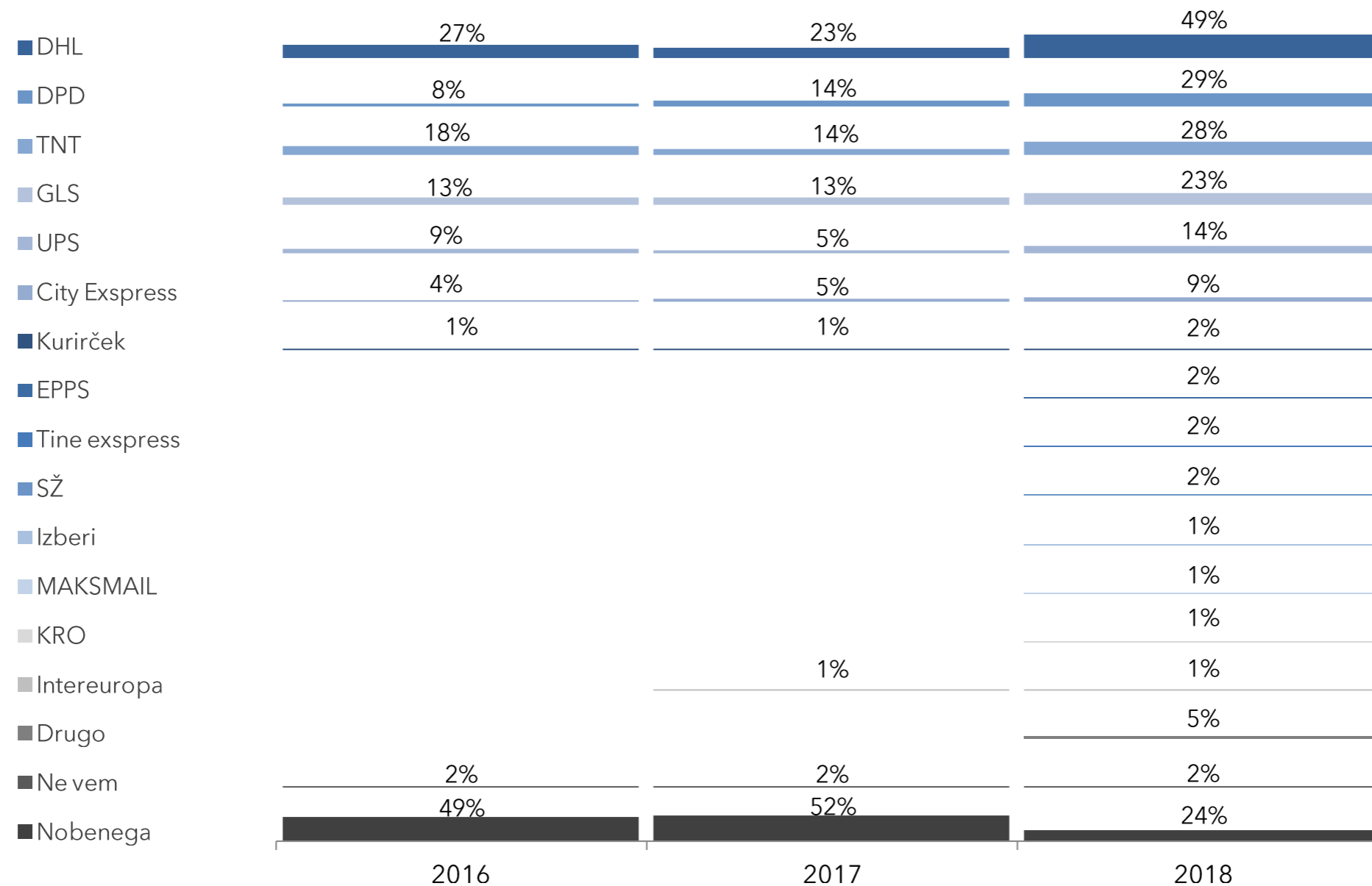
n=307



Poleg Pošte Slovenije so anketirani v zadnjem letu uporabili predvsem storitve DHL.

Kateroga ste še uporabili v zadnjem letu?

n=307

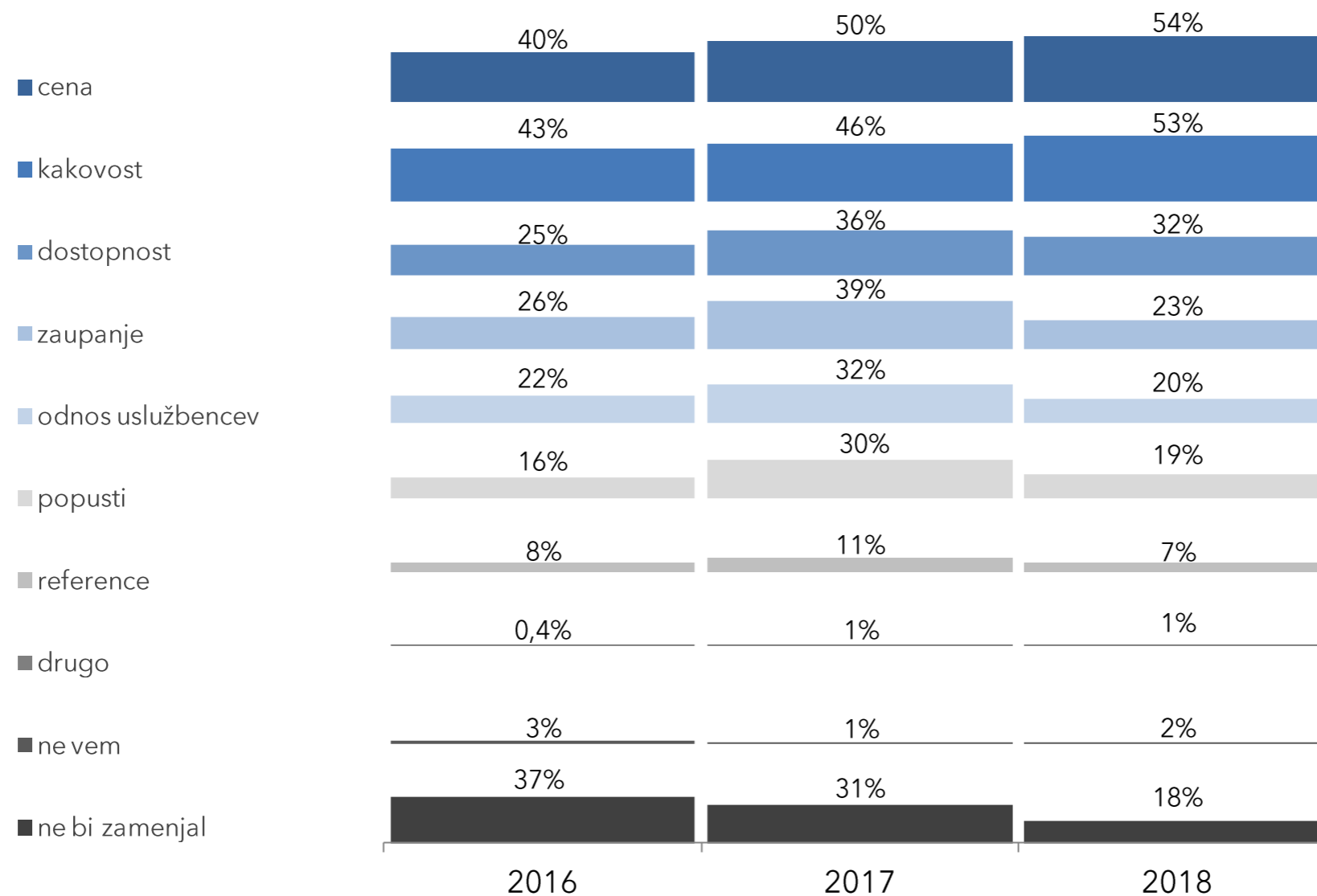


Cena in kakovost sta za večino glavna dejavnika, zaradi katerega bi Pošto Slovenije zamenjali za drugega izvajalca.

Dejavniki, ki bi lahko vplivali na zamenjavo PS kot izvajalca storitev

n=256

Podjetja, ki so v zadnjem letu največ prenosov opravile preko Pošte Slovenije.

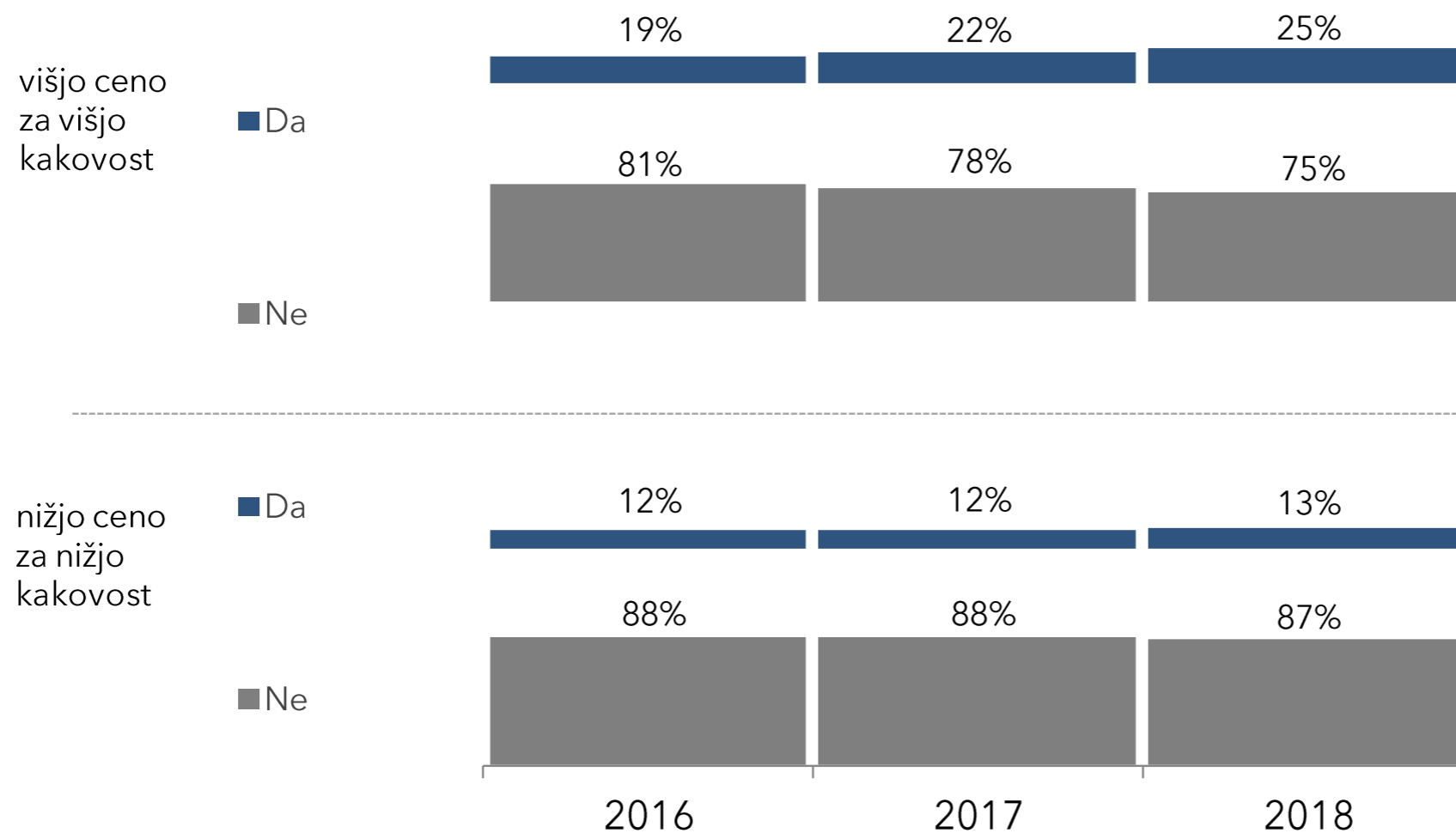


Za menjavo bi se jih več odločilo v primeru višje cene za višjo kakovost kot v primeru nižje kakovosti za nižjo ceno.

Zamenjava ponudnika, v primeru, da bi ponudil...

n=256

i Podjetja, ki so v zadnjem letu največ prenosov opravile preko Pošte Slovenije.

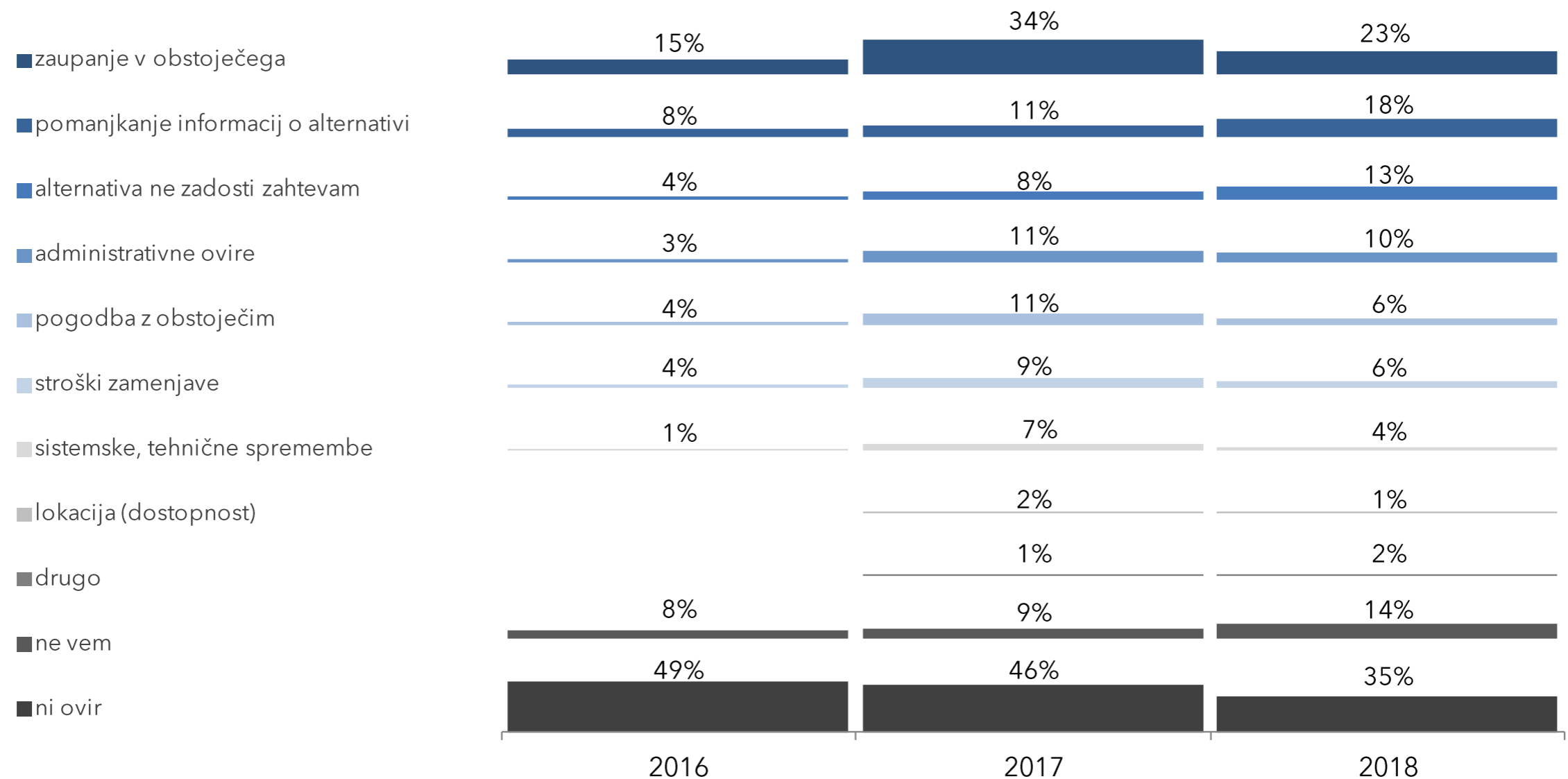


Približno petina vprašanih navaja, da ponudnika ne bi menjali predvsem zaradi zaupanja v obstoječega.

Ovire za zamenjavo Pošte Slovenije kot ponudnika poštnih storitev

n=256

i Podjetja, ki so v zadnjem letu največ prenosov opravile preko Pošte Slovenije.



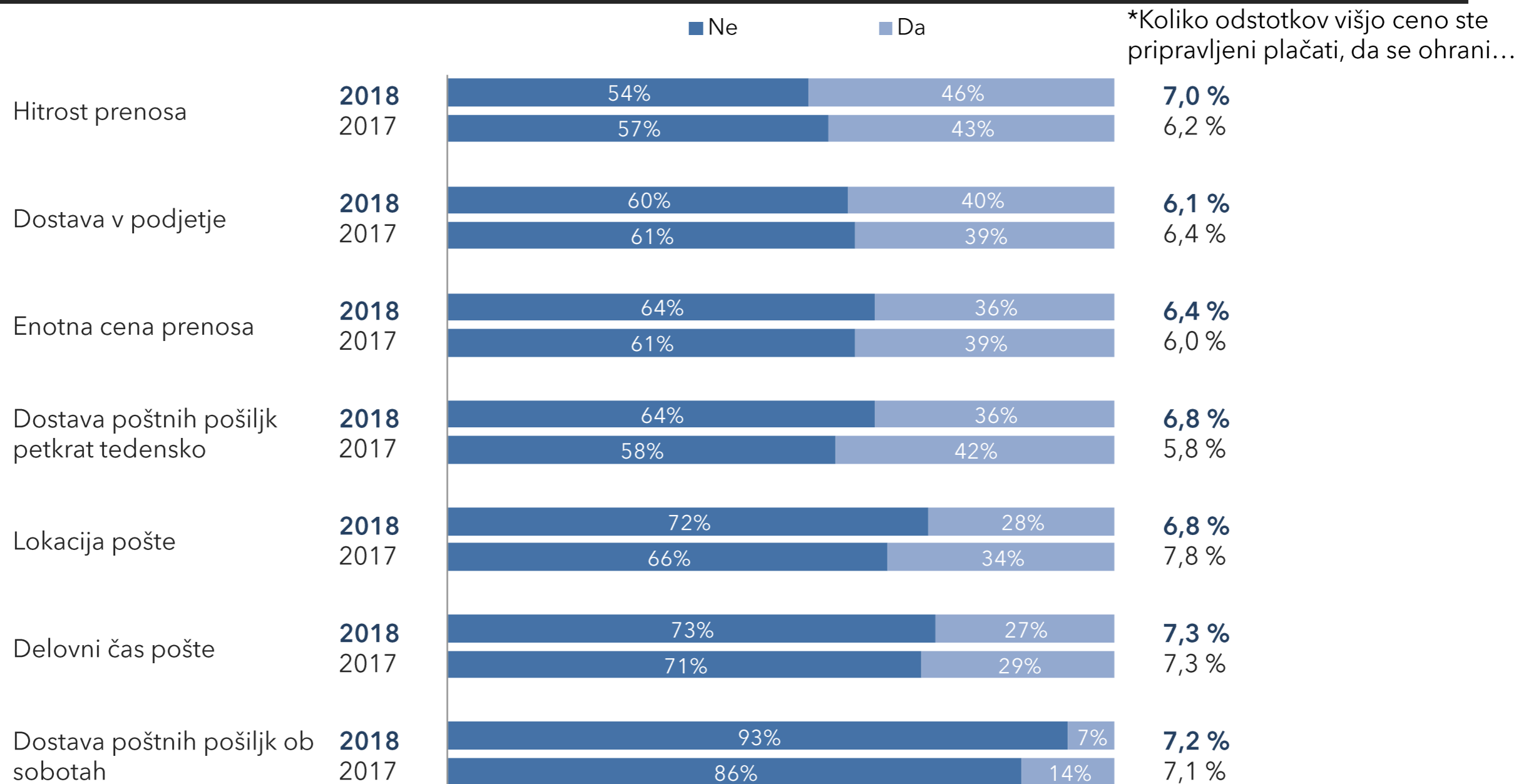
Kazalo vsebine

1. Oddaja in sprejem pisemskih pošiljk in paketov
2. Cena prenosa
3. Percepcija rokov prenosa
4. Kakovost storitev
5. Uporaba storitev drugih izvajalcev poštnih storitev
6. Ohranitev poštnih storitev

Največ anketirancev je pripravljenih plačati več, da se ohrani hitrost prenosa. V povprečju so pripravljeni za to storitev plačati 7 % višjo ceno.

Pripravljenost plačati višjo ceno poštних storitev

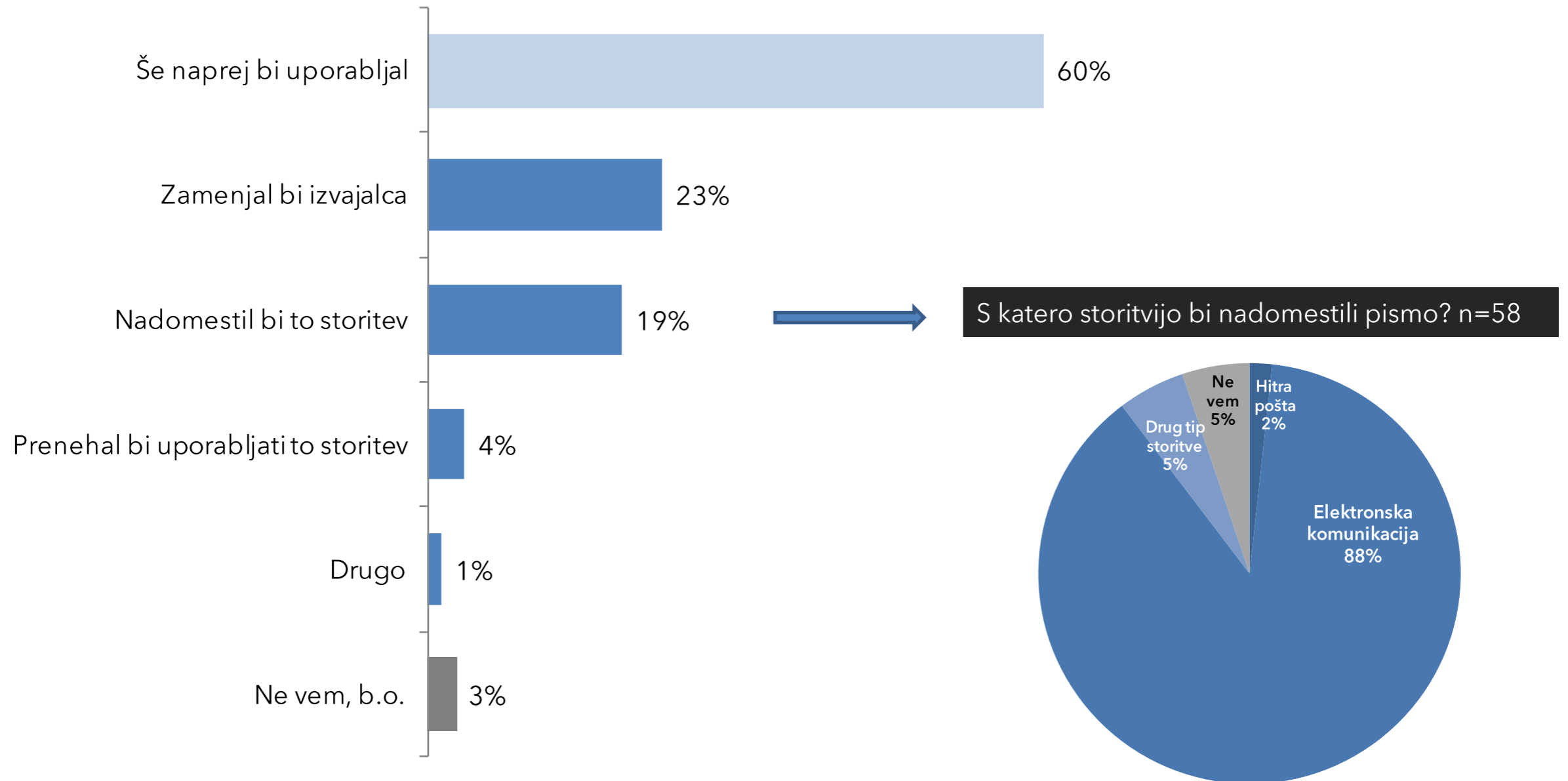
n=307



V primeru povišanja cene pisma za 5 do 10 % bi več kot polovica anketirancev (60 %) še naprej uporabljala to storitev.

Odziv na povišanje cene pisma za 5 do 10 %

n=307



Priloga: struktura vzorca (n=307)

Velikost podjetja	vzorec		Regija, v kateri se nahaja podjetje	vzorec	
	frekvenca	odstotek		frekvenca	odstotek
Do 50 zaposlenih (malo podjetje)	208	67,8 %	Pomurska	18	5,9 %
			Podravska	40	13,0 %
Nad 50 do 200 zaposlenih (srednje podjetje)	62	20,2 %	Koroška	8	2,6 %
			Savinjska	28	9,1 %
Več kot 200 zaposlenih (veliko podjetje)	37	12,1 %	Zasavska	6	2,0 %
			Posavska	7	2,3 %
			Jugovzhodna Slovenija	29	9,4 %
			Osrednjeslovenska	112	36,5 %
			Gorenjska	33	10,7 %
			Primorsko-notranjska	6	2,0 %
			Goriška	11	3,6 %
Obalno-kraška	9	2,9 %			