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



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

Naročnik

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

Izvajalec

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

2. november 2021

Namen

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

Časovni okvir zbiranja podatkov

28. september – 12. oktober 2021

Vzorčni okvir

Telefonski imenik Slovenije glede na seznam območij ukinjenih kontaktnih točk.

V raziskavo je bilo vključenih 18 kontaktnih točk – pošte ali pogodbene pošte, ki so bile ukinjene v obdobju od 1. 2. 2016 do 31. 7. 2021, in sicer tako, da vsebuje vse ukinjene kontaktne točke od 1. 7. 2019 do 31. 7. 2021 ter posamezne izbrane ukinjene kontaktne točke, ki so že bile vključene v raziskavo leta 2020 in pri katerih je bil povprečni skupni indeks zadovoljstva s pismoonoško pošto nižji od povprečnega indeksa

Ciljna skupina

Ciljna skupina: Prebivalci območja ukinjenih KT, vključenih v raziskavo, starost 15 let in več.

Metoda zbiranja podatkov in vzorec

Metoda zbiranja podatkov: telefonsko anketiranje (CATI). Razmerje med stacionarnimi in mobilnimi tel. številkami (52 % : 48 %).

Skupna velikost realiziranega vzorca n=565.
Velikost vzorca po posameznih KT je razvidna v nadaljevanju.

Kontaktne točke vključene v raziskavo

		Št. gospodinjstev - populacija	Realiziran vzorec	
			frekvenca	odstotek
SKUPAJ vse kontaktne točke		6477	565	100 %
1282	Sava	256	26	4,6 %
1301	Krka*	487	40	7,1 %
1313	Struge*	162	14	2,5 %
1319	Draga	149	14	2,5 %
2371	Trbonje	156	10	1,8 %
3213	Frankolovo*	612	40	7,1 %
3223	Loka pri Žusmu	342	30	5,3 %
3302	Griže*	953	64	11,3 %
4203	Duplje*	374	38	6,7 %
4229	Sorica	94	18	3,2 %
5242	Grahovo ob Bači	177	22	3,9 %
6219	Lokev	301	17	3,0 %
8255	Pišece*	323	36	6,4 %
8323	Uršna sela*	339	29	5,1 %
8332	Gradac*	546	60	10,6 %
8343	Dragatus*	418	46	8,1 %
9206	Križevci	348	27	4,8 %
9222	Bogojina	440	34	6,0 %



Metodološko pojasnilo

Potrebna je pazljivost pri interpretaciji rezultatov ter primerjavi s predhodnimi merjenji. Zaradi majhnih vzorcev v posameznih kontaktnih točk (KT) so rezultati po posameznih KT zgolj ilustrativne narave.

Opomba: KT označene z * so bile vključene v raziskavo tudi leta 2020.

Struktura skupnega vzorca glede na sociodemografijo

		Frekvenca	Odstotek
SKUPAJ vse kontaktne točke		565	100,0 %
Spol	moški	264	46,8 %
	ženski	301	53,2 %
Starost	15-34 let	82	14,5 %
	35-44 let	88	15,6 %
	45-54 let	108	19,2 %
	55-64 let	124	21,9 %
	65 in več	163	28,8 %
Izobrazba	OŠ, poklicna	147	26,0 %
	Srednja strokovna, splošna	302	53,4 %
	Višja, visokošolska	111	19,7 %
	Ne želim odgovoriti	5	0,9 %
Območje	Ljubljanski okraj	94	16,6 %
	Mariborski okraj	10	1,8 %
	Celjski okraj	134	23,7 %
	Kranjski okraj	56	9,9 %
	Novogoriški okraj	22	3,9 %
	Koprski okraj	17	3,0 %
	Novomeški okraj	171	30,3 %
	Murskosoboški okraj	61	10,8 %



Podatki so uteženi glede na strukturo populacije po spolu, starosti in izobrazbi prebivalcev na območju posamezne ukinjene kontaktne točke. Struktura vzorca po posameznih kontaktnih točkah glede na demografijo je prikazana v prilogi.

Struktura skupnega vzorca glede na razmere bivanja

		Frekvenca	Odstotek
SKUPAJ vse kontaktne točke		565	100,0 %
Omejena mobilnost	Da	51	9,0 %
	Ne	511	90,4 %
	Ne želim odgovoriti	3	0,5 %
Dostop do širokopasovnega interneta	Da	475	84,1 %
	Ne	85	15,0 %
	Ne vem	5	10,9 %
Finančna občutljivost : zmožnost pokrivanja mesečnih stroškov	Zelo težko	43	7,6 %
	Še kar težko	60	10,6 %
	Srednje	182	32,2 %
	Še kar lahko	156	27,6 %
	Zelo lahko	100	17,7 %
	Ne vem, ne želim odgovoriti	24	4,2 %



Na območju ukinjenih kontaktnih točk, ki so bile zajete v raziskavo ima večina dostop do širokopasovnega interneta. Skoraj petina vprašanih težko pokriva redne mesečne stroške. Slaba desetina v vzorec zajetih se sooča z omejeno mobilnostjo.

Pregled glavnih ugotovitev

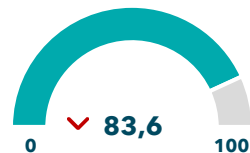
Povzetek na ravni celotnega vzorca

Indeks zadovoljstva

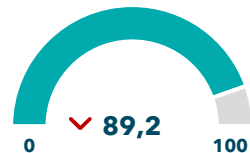
Skupni povprečni indeks zadovoljstva s pismonoškimi poštami.



Podindeks delovanje



Podindeks storitve



Seznanjenost in uporaba

97 % seznanjenih z ukinitvijo pogodbene pošte.

75 % seznanjenih s pismonoško pošto v kraju.

62 % uporabnikov pismonoške pošte.

51 % potrebuje dostopnost pismonoške pošte 3x tedensko.

32 % potrebuje dostopnost pismonoške pošte 5x tedensko.

32 % potrebuje 1 urni postanek dostavljalca (24 % 3x tedensko, 8 % 5x tedensko).

Ponedeljek, sredo, petek najprimernejši dnevi za storitve pismonoške pošte oz. eno urnega postanka.

84 % uporabnikov pošte, kjer je po novem možen prevzem naslovljenih pošilk

13 % uporabnikov paketomata Pošte Slovenija

Pomembnost

80 % se zdi pomembna ohranitev naziva in poštne številke ukinjene pošte.

Usposobljenost dostavljalca, možnost ponovne brezplačne dostave, hitrost storitev in obhodni čas so najpomembnejši elementi delovanja pismonoške pošte.

Prevzem pošilk in oddaja pisem so najpomembnejše storitve pismonoške pošte.

Zadovoljstvo

60 % nezadovoljnih z ukinitvijo stacionarne pošte v kraju.

93 % zadovoljnih z dostavljalcem oz. s pismonoško pošto.

Najbolj zadovoljni z **možnostjo ponovne brezplačne dostave, hitrostjo storitev in usposobljenostjo dostavljalca.**

Visoka stopnja zadovoljstva z vsemi storitvami, ki zadevajo prevzem in oddajo pošilk preko pismonoške pošte.

1

Seznanjenost z ukinitvijo kontaktne točke

Seznanjenost

Ukinitev pogodbene pošte



1. Ali ste seznanjeni, da v vašem kraju ne deluje več stacionarna pošta oz. pogodbeni pošta?

2. Ali ste seznanjeni s tem, da ste kljub ukinitvi pošte ohranili pošto številko in naziv ukinjene pošte v naslovu?

3. Ali ste seznanjeni s tem, da lahko po ukinitvi vaše pošte opravljate poštna storitve na vašem domu pri dostavljalcu oz. t. i. pismonoški pošti?



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=565). Graf prikazuje delež seznanjenih.

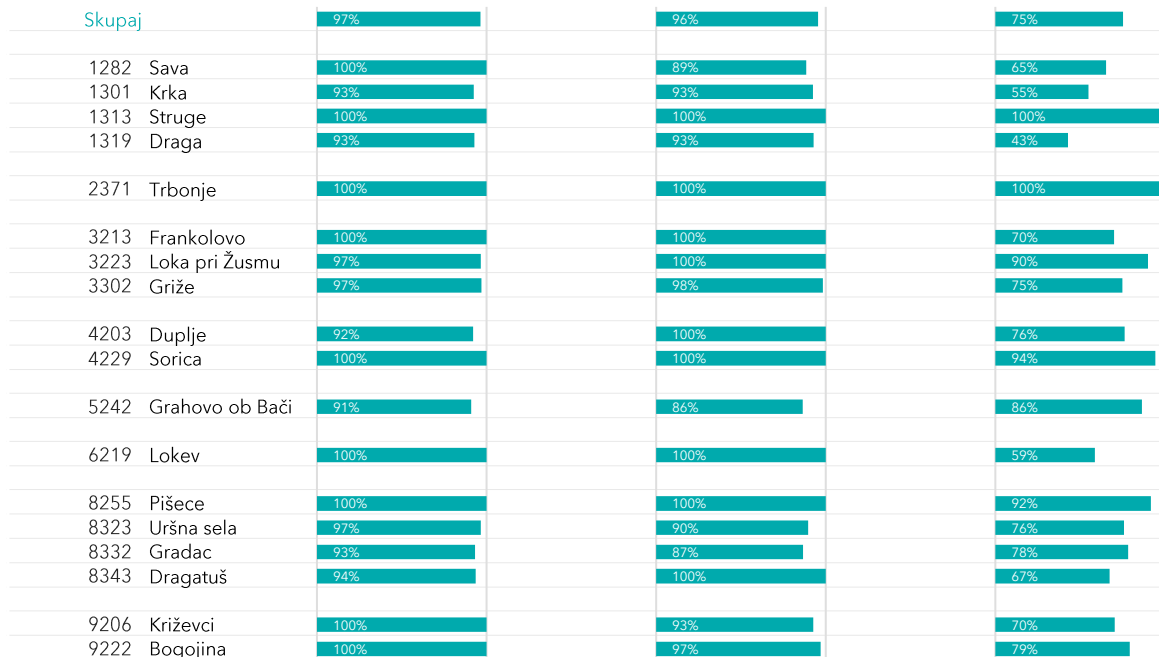


Velika večina je tudi letos seznanjena tako z ukinitvijo pogodbene pošte v njihovem kraju kot z ohranitvijo poštna številke in naziva v imenu. Nekoliko manj anketirancev je seznanjenih, da v njihovem kraju deluje pismonoška pošta.

1. Seznanjenost z ukinitvijo pogodbene pošte

2. Seznanjenost z ohranitvijo poštna številke in naziva

3. Seznanjenost z možnostjo pismonoške pošte



2

Uporaba storitev pismonoške pošte

Uporaba pismonoške pošte

Pogostost uporabe



Kako pogosto uporabljate storitve pismonoške pošte?

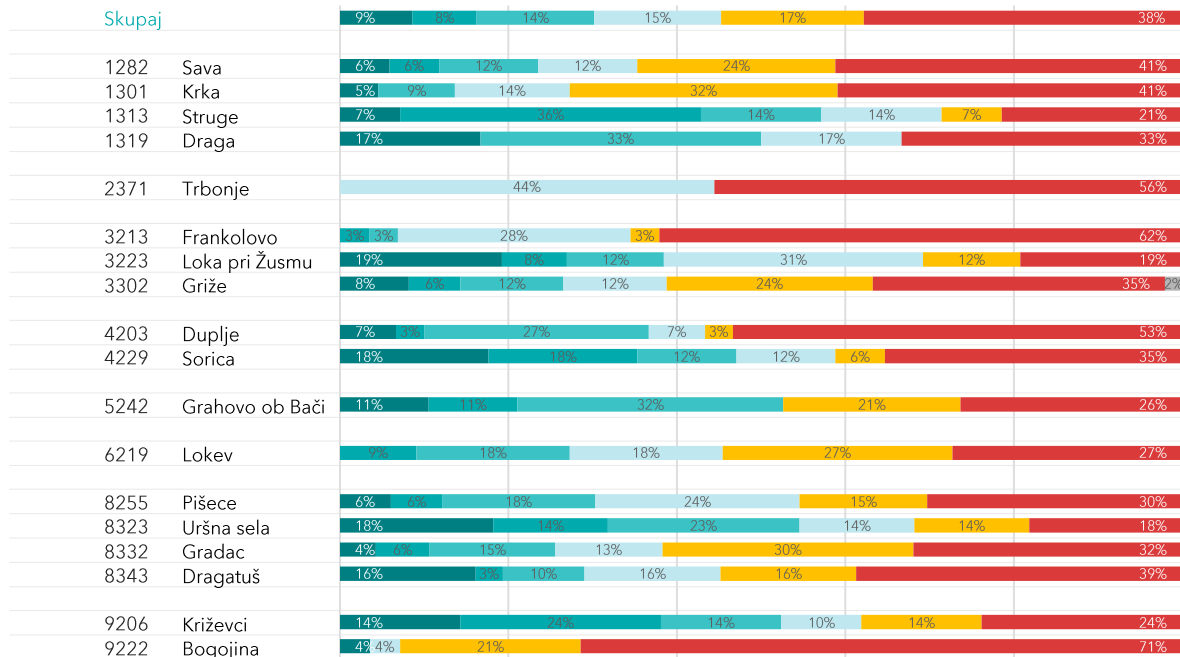


Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so seznanjeni s pismonoško pošto (n=427).



V večini ukinjenih KT zajetih v raziskavo je več kot polovica že uporabila storitve pismonoške pošte. Najmanj uporabnikov pismonoške pošte je na območju pošte Bogojina.

■ Večkrat tedensko ■ Enkrat tedensko ■ Večkrat mesečno ■ Enkrat mesečno ■ Redkeje ■ Nikoli ■ Ne vem



Neuporaba pismonoške pošte

Razlogi za neuporabo



Kakšni so razlogi, da še niste uporabili pismonoške pošte?

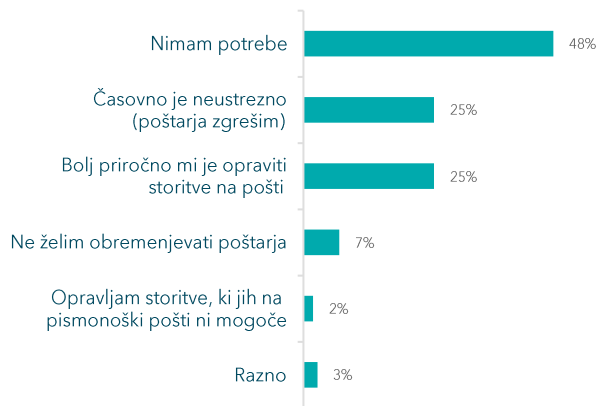


Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki storitev pismonoške pošte še niso uporabili (n=161). Prikazani so rezultati na skupni ravni, torej za vse vse KT skupaj. Anketiranci so lahko podali več razlogov, zato vsota števil lahko presega 100 %.



Med razlogi za neuporabo pismonoške pošte tudi letos prevladuje razlog „nimam potrebe“, ki ga med vsemi neuporabniki navaja skoraj polovica vprašanih. Druga pogostejša navedena razloga sta še časovna neustreznost in priročnost urejanja storitev direktno na pošti. Med ostalimi razlogi so neseznanjenost, čakanje ipd.

Glavni razlogi za neuporabo



Uporaba pismonoške pošte

Potreba po dostopnosti



Storitve pismonoške pošte lahko uporabljate na domu vsak delovni dan. Ali vi osebno potrebujete dostopnost pismonoške pošte vse dni v tednu ali bi vam zadoščalo, da bi vam bila na voljo 3 dni v tednu?

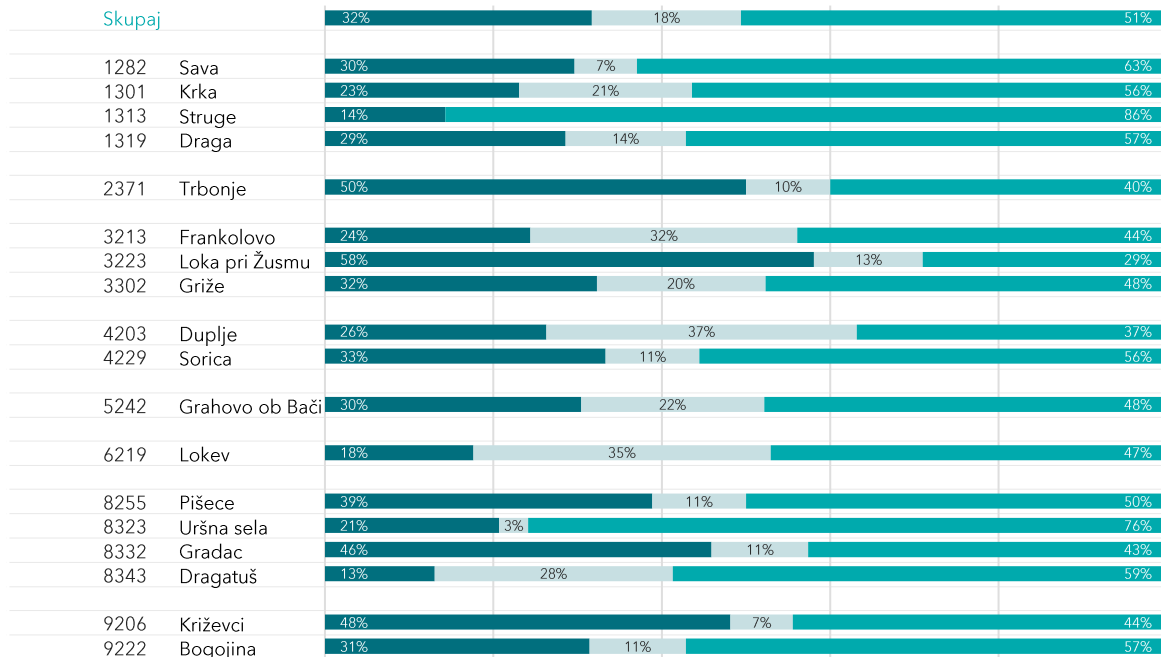


Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=565).



V povprečju delež anketirancev, ki storitve pismonoške pošte potrebuje 5x tedensko predstavlja tretjino vprašanih, delež tistih, ki jim zadostuje 3x tedensko pa polovico vprašanih.

■ Potrebujem 5x na teden ■ Drugo, vseeno ■ Zadoščalo bi 3x tedensko



Uporaba pismonoške pošte

Potreba po dostopnosti - primerni 3 dnevi v tednu



Denimo, da bi se storitve pismonoške pošte na vašem domu izvajale 3x tedensko, skupaj z dostavo/vročanjem vaših pošiljk. Kateri trije dnevi v tednu bi bili za vas najbolj primerni?



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=565). Prikazan je delež odgovorov, ki so izbrali posamezen dan v tednu. Vsak anketiranec je lahko izbral največ tri dni v tednu.



Ob predpostavki, da bi se storitve pismonoške pošte izvajale le 3x tedensko, večina anketiranih, v vseh poštinih območjih zajetih v raziskavo, kot najprimernejše dneve navajajo ponedeljek, sredo in petek.





Katero od naštetih storitev ste že opravili pri dostavljalcu oz. na pismonoški pošti?



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte (n=265). Prikazan je delež anketirancev, ki so že opravili posamezno storitev.



Anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte te v glavnem koristijo z namenom prevzema priporočenega pisma, pisma do 2 kg ali paketa do 10 kg.





Katero od naštetih storitev ste že opravili pri dostavljalcu oz. na pismonoški pošti?



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte (n=265). Prikazan je delež anketirancev, ki so že opravili posamezno storitev.



Manj anketirancev kot prevzem koristi pismonoško pošto tudi z namenom oddaje pisem. Med tistimi, ki uporabljajo te storitve, je najpogostejša oddaja pisma do 2 kg, sledi oddaja priporočenega pisma in paketa do 10 kg. Med posameznimi KT obstajajo razlike.





Ste pri dostavljalcu oz. na pismonoški pošti opravili kakšno drugo storitev?



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte (n=265). Prikazan je delež tistih, ki so opravili še kakšno drugo storitev. Prikazao je tudi v katerih KT so bile opravljene posamezne storitve.



Med drugimi storitvami, ki jih anketiranci opravljajo poleg prevzema in oddaje pism so v glavnem še: plačilni promet, nakup trgovskega blaga in nakup znamk, kuvert, dopisnic. Med temi se najpogosteje oz. v največ KT izvaja plačilni promet (plačilo položnic).

		■ Druge storitve	Plačilni promet (položnice)	Nakup trgovskega blaga	Nakup znamk, kuvert, dopisnic
Skupaj		17%	✓	✓	✓
1282	Sava	10%	✗	✗	✓
1301	Krka	8%	✓	✗	✗
1313	Struge	64%	✓	✓	✓
1319	Draga	50%	✓	✗	✗
2371	Trbonje		✗	✗	✗
3213	Frankolovo	36%	✓	✗	✓
3223	Loka pri Žusmu	19%	✓	✗	✓
3302	Griže	3%	✓	✗	✗
4203	Duplje		✗	✗	✗
4229	Sorica		✗	✗	✗
5242	Grahovo ob Bači	36%	✓	✗	✓
6219	Lokev	14%	✗	✓	✓
8255	Pišece	4%	✓	✗	✗
8323	Uršna sela	33%	✓	✗	✓
8332	Gradac	3%	✗	✗	✓
8343	Dragatuš	5%	✗	✗	✗
9206	Križevci	71%	✓	✓	✓
9222	Bogojina		✗	✗	✗

Postanek dostavljalca Potreba po dostopnosti



Ali vi osebno potrebujete 1 urni postanek dostavljalca oz. pismoške pošte v vašem kraju, na dogovorjenem mestu, kjer bi lahko opravili željene poštne storitve?

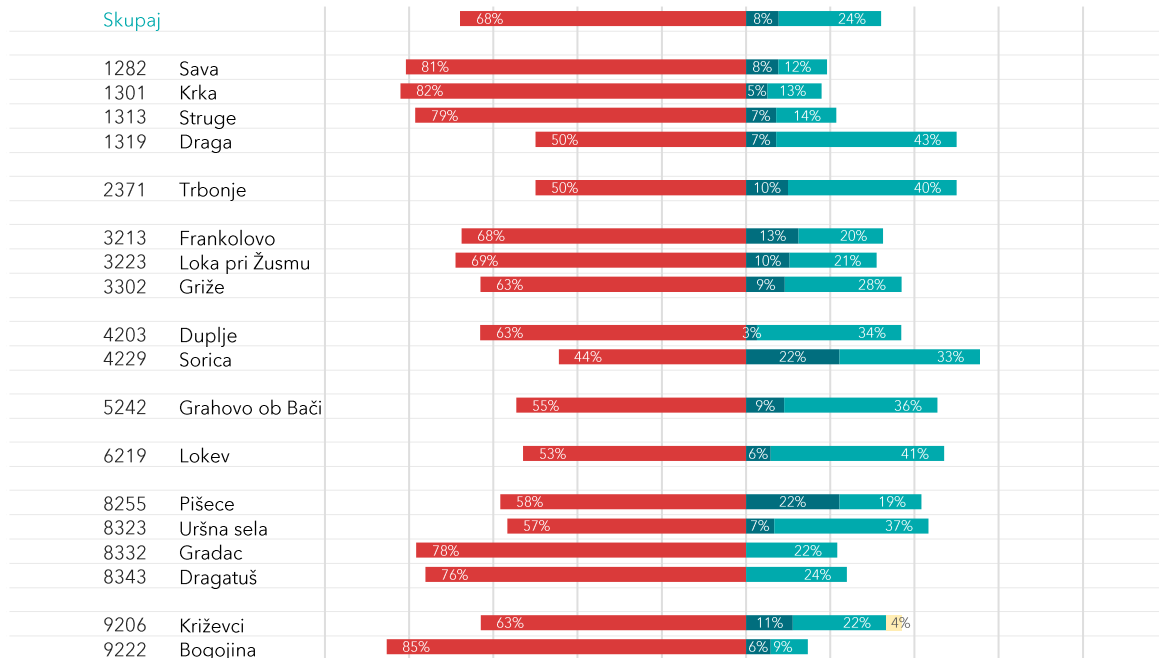


Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=565).



Za zdaj se na večini območij še ne kaže velika potreba po 5x tedenskem eno urnem postanku dostavljalca v kraju bivanja z ukinjeno KT. V večini KT postanka dostavljalca sploh ne potrebuje več kot dve tretjini vprašanih.

■ Ne potrebujem ■ Potrebujem 5x na teden ■ Zadoščalo bi 3x tedensko ■ Ne vem



Postanek dostavljalca

Potreba po dostopnosti - primerni 3 dnevi v tednu



Denimo, da bi se 1 urni postanek pismonoške pošte v vašem kraju izvajal 3x tedensko. Kateri 3 dnevi v tednu bi bili za vas najbolj primerni?



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=565). Prikazan je delež opredeljenih anketirancev, ki so izbrali posamezen dan v tednu. Vsak anketiranec je lahko izbral največ tri dni v tednu.



Tudi ob predpostavki, da bi se 1 urni postanek pismonoške pošte izvajal 3x tedensko, večina anketiranih, v vseh poštinih območjih zajetih v raziskavo, kot najprimernejše dneve za postanek navajajo ponedeljek, sredo in petek.



3

Pomembnost elementov pismoške pošte



Kako pomembno se vam zdi, da ste ohranili naziv in poštno številko ukinjene pošte?



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=565).

Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh ni pomembno) do 5 (zelo je pomembno). Na sliki desno so zapisane povprečne ocene (M) in prikazani deleži za:

- je pomembno (oceni 4+5),
- niti je pomembno niti ni pomembno (ocena 3),
- ni pomembno (oceni 1+2).

Večini anketirancev se zdi pomembno, da sta bila ohranjena naziv in poštna številka ukinjene pošte. Povprečne ocene pomembnosti praviloma presegajo vrednost 4. Nekoliko nižje so v treh od 4 preučevanih KT na novomeškem območju.

Povprečna ocena

■ Je pomembno ■ Niti je niti ni pomembno ■ Ni pomembno



Pomembnost Elementi delovanja pismonoške pošte



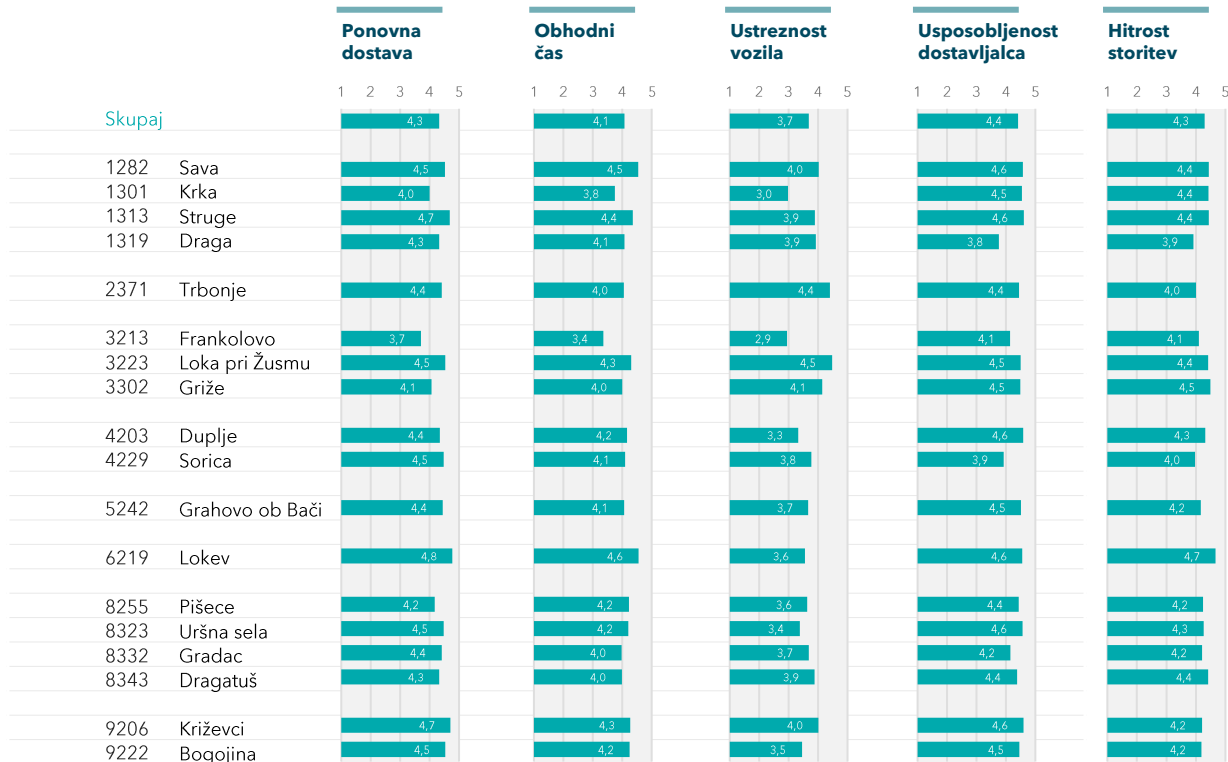
Kako pomembni so za vas naslednji elementi pismonoške pošte.

- Možnost naročila brezplačne ponovne dostave pisma ali paketa
- Obhodni red pismonoške pošte (čas prihoda na dom)
- Ustreznost vozila za opravljanje poštinih storitev
- Usposobljenost dostavljalca
- Hitrost opravljanja storitev



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=565). Anketiranci so odgovor podali na lestevici od 1 (sploh ni pomembno) do 5 (zelo je pomembno). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente.

Anketirancem se v splošnem, glede na povprečno oceno, najpomembnejša dejavnika delovanja pismonoške pošte zdita usposobljenost dostavljalca, možnost ponovne brezplačne dostave ter hitrost opravljanja storitev.





Kako pomembne so za vas osebno naslednje storitve, ki jih lahko opravite na pismonoški pošti:

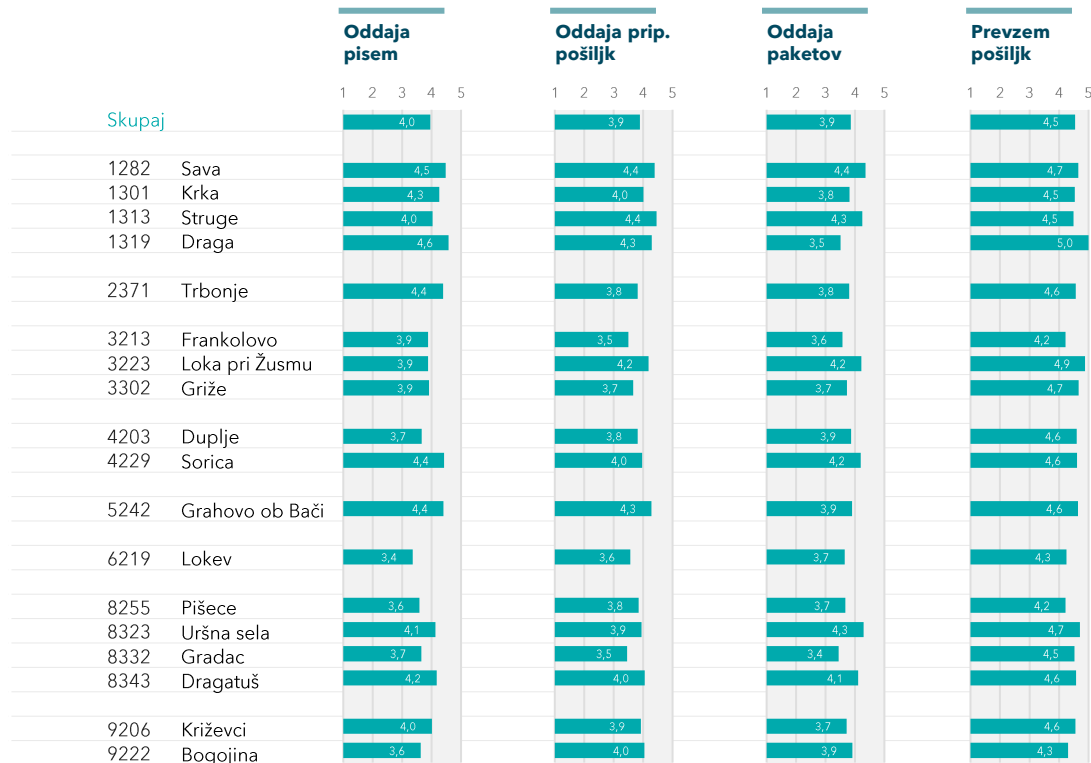
- Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic
- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk
- Oddaja paketov
- Prevzem poštnih pošiljk



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=565). Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh ni pomembno) do 5 (zelo je pomembno). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente.



Kar zadeva pomembnosti storitev pismonoške pošte, anketiranci kot najpomembnejši praviloma navajajo možnost prevzema pošiljk. V nekoliko manjši meri pa tudi oddajo pisem oz. voščilnic ter priporočenih pošiljk in paketov.





Kako pomembne so za vas osebno naslednje storitve, ki jih lahko opravite na pismonoški pošti:

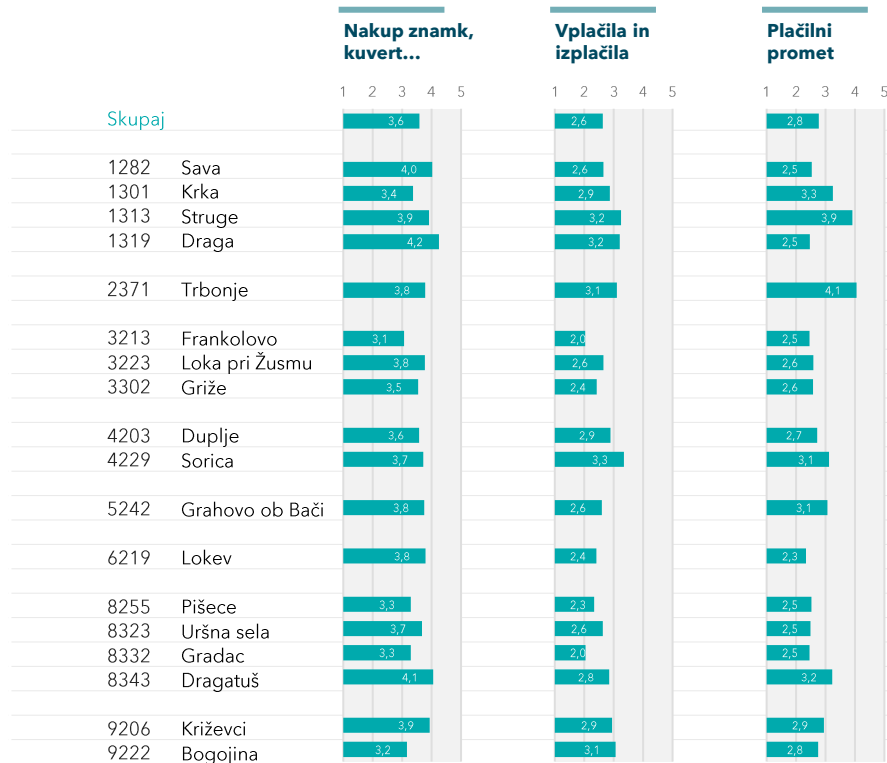
- Nakup znamk, kuvert, dopisnic
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov
- Plačilni promet (npr. položnice)



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=565). Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh ni pomembno) do 5 (zelo je pomembno). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente.



Povprečne ocene za pomembnost ostalih storitev, kot so nakup znamk, kuvert, plačilni promet in vplačila ter izplačila iz osebnih računov, so v povprečju nižje, anketirancem se v povprečju ne zdijo tako pomembne.



4

Zadovoljstvo z zaprtjem
kontaktne točke in
z vzpostavitvijo
pismoške pošte

Zadovoljstvo Ukinitev stacionarne pošte



Kako zadovoljni ste s tem, da v vašem kraju ne deluje več stacionarna pošta, ampak morate poštne storitve opraviti na drugi kontaktni točki ali pri dostavljalcu (t.i. pismoška pošta)?



Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so seznanjeni s pismoško pošto (n=545).

Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Na sliki desno so zapisane povprečne ocene (M) in prikazani deleži za:

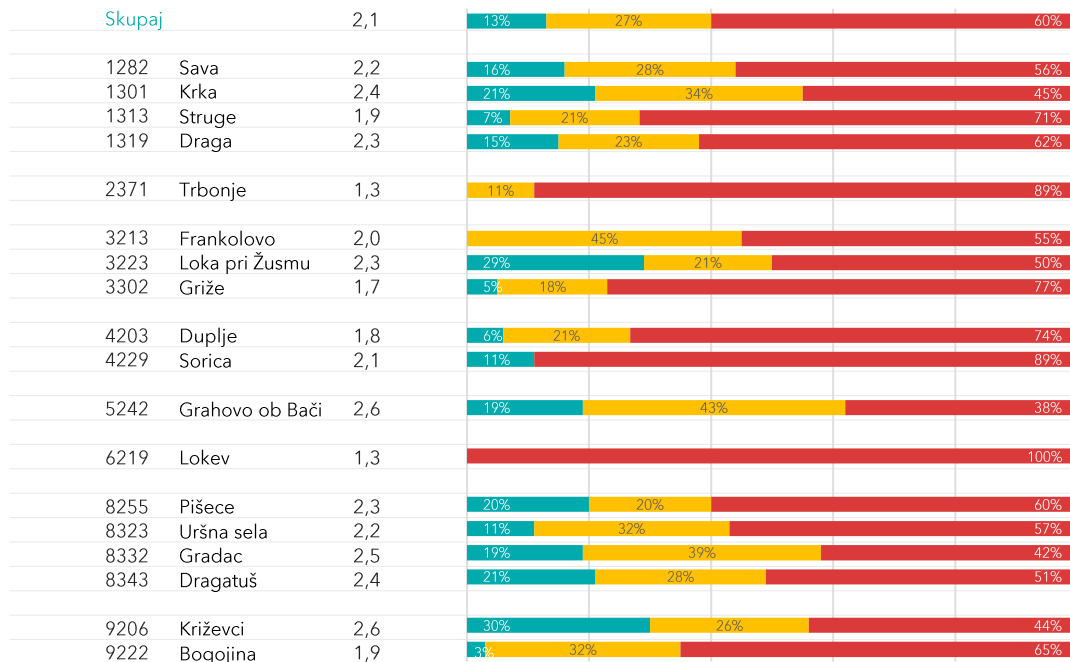
- zadovoljni (oceni 4+5),
- niti zadovoljni niti nezadovoljni (ocena 3),
- nezadovoljni (oceni 1+2).



Tudi ob tokratnem merjenju velja, da v ukinjenih KT prevladuje delež nezadovoljnih s tem, da v kraju ni več stacionarne pošte. Povprečne ocene so v vseh KT praviloma nižje od 2,5.

Povprečna ocena

■ Zadovoljen ■ Niti zadovoljen niti nezadovoljen ■ Nezadovoljen



Ukinitiv stacionarne pošte

Razlogi za nezadovoljstvo



Kakšni so vaši razlogi za nezadovoljstvo s tem, da v vašem kraju ne deluje več stacionarna pošta?

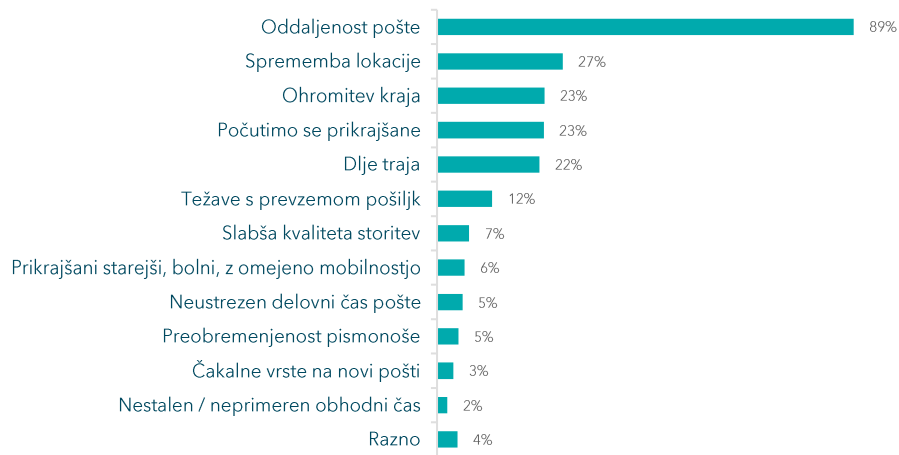


Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so izrazili nezadovoljstvo (oceni 1 in 2) z ukinitvijo pošte (n=325). Prikazani so rezultati na skupni ravni, torej za vse vse KT skupaj. Anketiranci so lahko navedli več razlogov, zato vsota deležev lahko presega 100%.



Glavni razlog za nezadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne pošte je tudi ob tokratnem merjenju oddaljenost nove pošte. Poleg tega so pogosteje navedeni še naslednji razlogi: sprememba lokacije, ohromitev kraja, občutek prikrajšanosti in časovna zamudnost.

Glavni razlogi za nezadovoljstvo





Kako pa ste na splošno zadovoljni z dostavljalcem oz. s pismonoško pošto?



Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so seznanjeni s pismonoško pošto (n=265). Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Na sliki desno so zapisane povprečne ocene (M) in prikazani deleži za:

- zadovoljni (oceni 4+5),
- niti zadovoljni niti nezadovoljni (ocena 3),
- nezadovoljni (oceni 1+2).



Anketiranci v povprečju izražajo visoko stopnjo zadovoljstva z dostavljalcem oz. pismonoško pošto. Med posamezniki, ki so izrazili nezadovoljstvo, navajajo naslednja glavna razloga za nezadovoljstvo: nedoslednost in neustrezen čas dostave.

**Povprečna
ocena**

■ Zadovoljen ■ Niti zadovoljen niti nezadovoljen ■ Nezadovoljen



Zadovoljstvo

Elementi delovanja pismonoške pošte



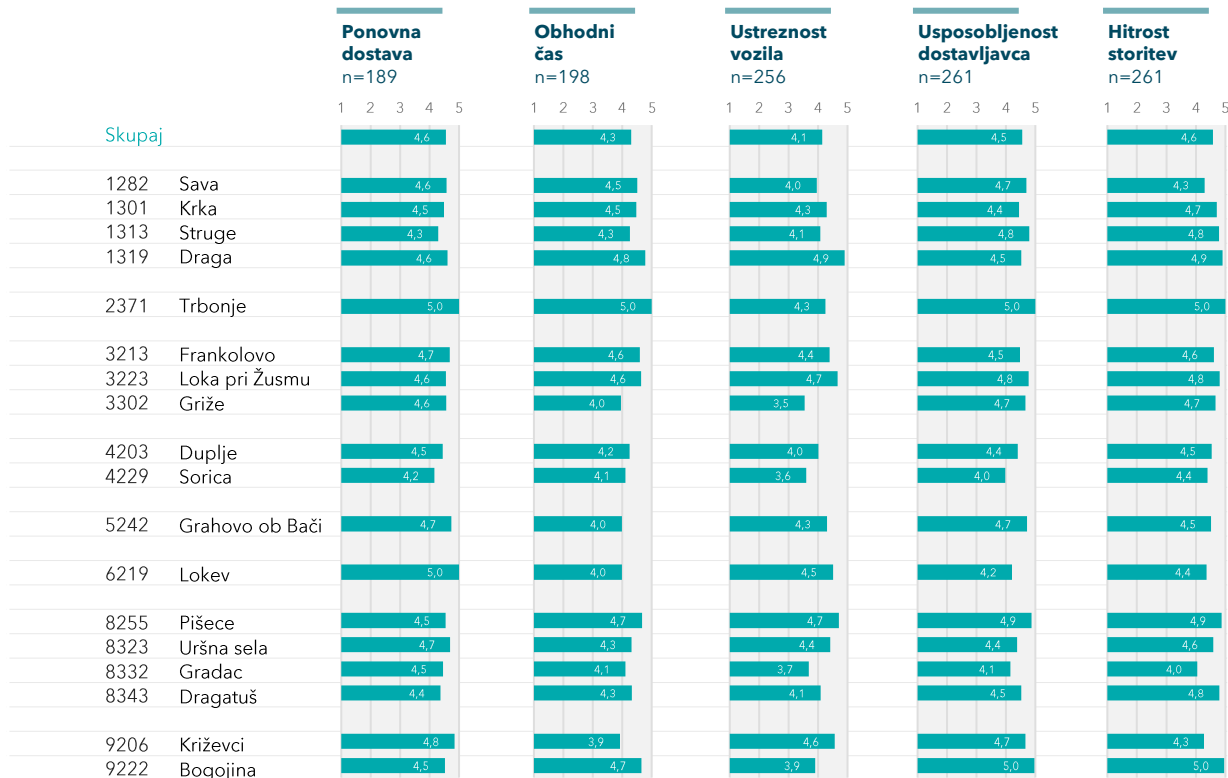
Prosimo ocenite, kako ste z vsakim od teh elementov zadovoljni.

- Možnost naročila brezplačne ponovne dostave pisma ali paketa
- Obhodni red pismonoške pošte (čas prihoda na dom)
- Ustreznost vozila za opravljanje poštinih storitev
- Usposobljenost dostavljalca
- Hitrost opravljanja storitev



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev. Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh nisem zadovoljen) do 5 (zelo sem zadovoljen). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente med opredeljenimi.

V povprečju anketiranci izražajo najvišjo stopnjo zadovoljstva z možnostjo naročila brezplačne ponovne dostave, hitrostjo storitev in usposobljenostjo dostavljalca.



Zadovoljstvo

Storitve pismonoške pošte - oddaja in prevzem



Prosimo ocenite, kako ste z vsakim od teh elementov zadovoljni.

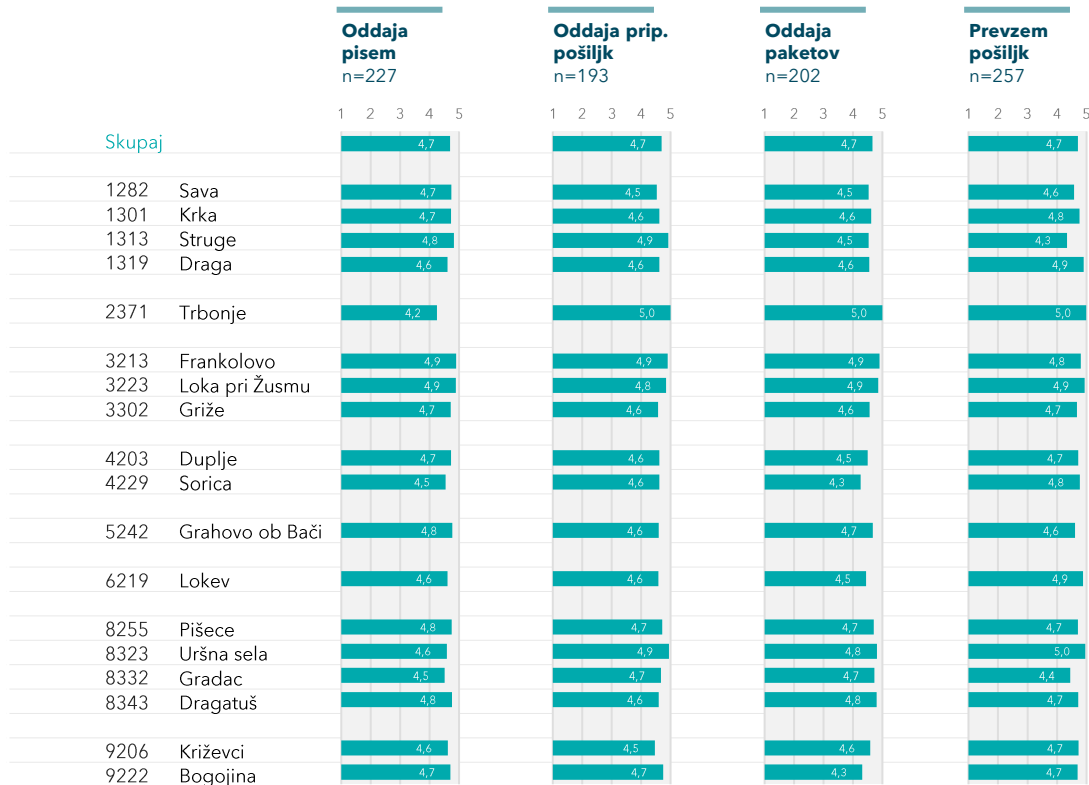
- Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic
- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošilk
- Oddaja paketov
- Prevzem poštinih pošilk



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev. Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh nisem zadovoljen) do 5 (zelo sem zadovoljen). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente med opredeljenimi.



Pri samih storitvah pismonoške pošte anketiranci v splošnem izražajo visoko stopnjo zadovoljstva z vsemi storitvami pismonoške pošte, ki zadevajo oddajo in prevzem pošilk.



Zadovoljstvo

Storitve pismonoške pošte - ostale storitve



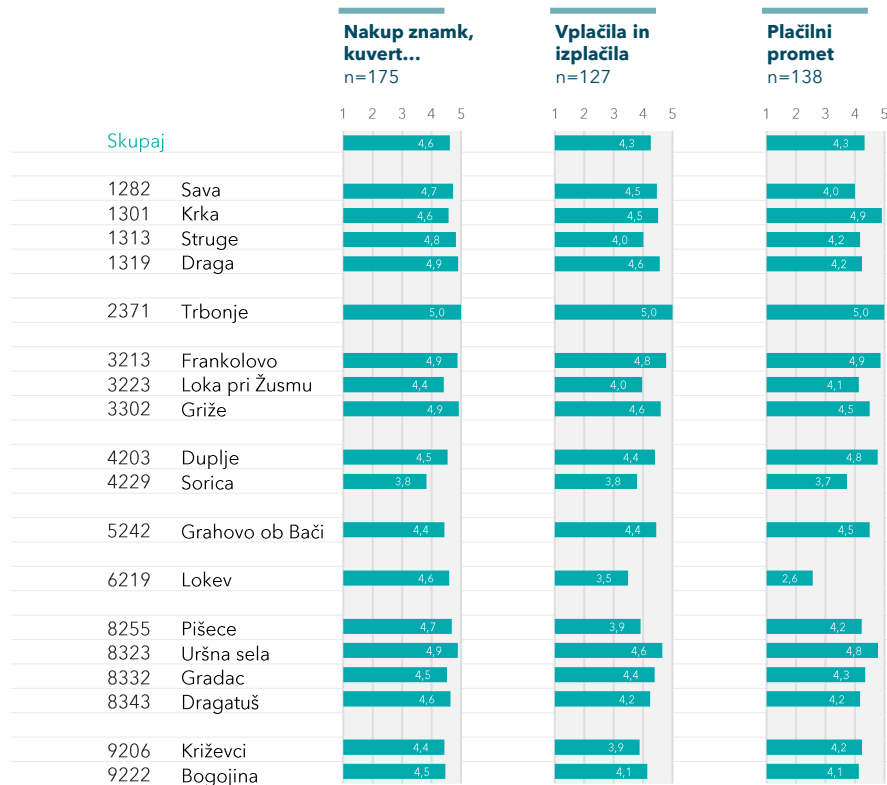
Prosimo ocenite, kako ste z vsakim od teh elementov zadovoljni.

- Nakup znamk, kuvert, dopisnic
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov
- Plačilni promet (npr. položnice)



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev. Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh nisem zadovoljen) do 5 (zelo sem zadovoljen). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente med opredeljenimi.

Glede ostalih storitev, ki jih anketiranci lahko opravijo na pismonoški pošti, so v povprečju najbolj zadovoljni, ko gre za nakup znamk, kuvert oz. dopisnic. Nekoliko manj kor gre za vplačila, izplačila in plačilni promet.



5

Indeks zadovoljstva

Indeks zadovoljstva



Indeks zadovoljstva predstavlja skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva posameznih elementov. Vrednost indeksa je zaradi nazornejše predstavitve preoblikovana na lestvico 0 (Sploh nisem zadovoljen) – 100 (Zelo sem zadovoljen). Višji kot je indeks, bolj zadovoljni so uporabniki.

Metodološko opozorilo

Zaradi majhnih vzorcev posameznih KT so rezultati zgolj ilustrativne narave.

O izračunu indeksu

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

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

Indeks zadovoljstva

Skupni indeks in podindeksa za delovanje in storitve

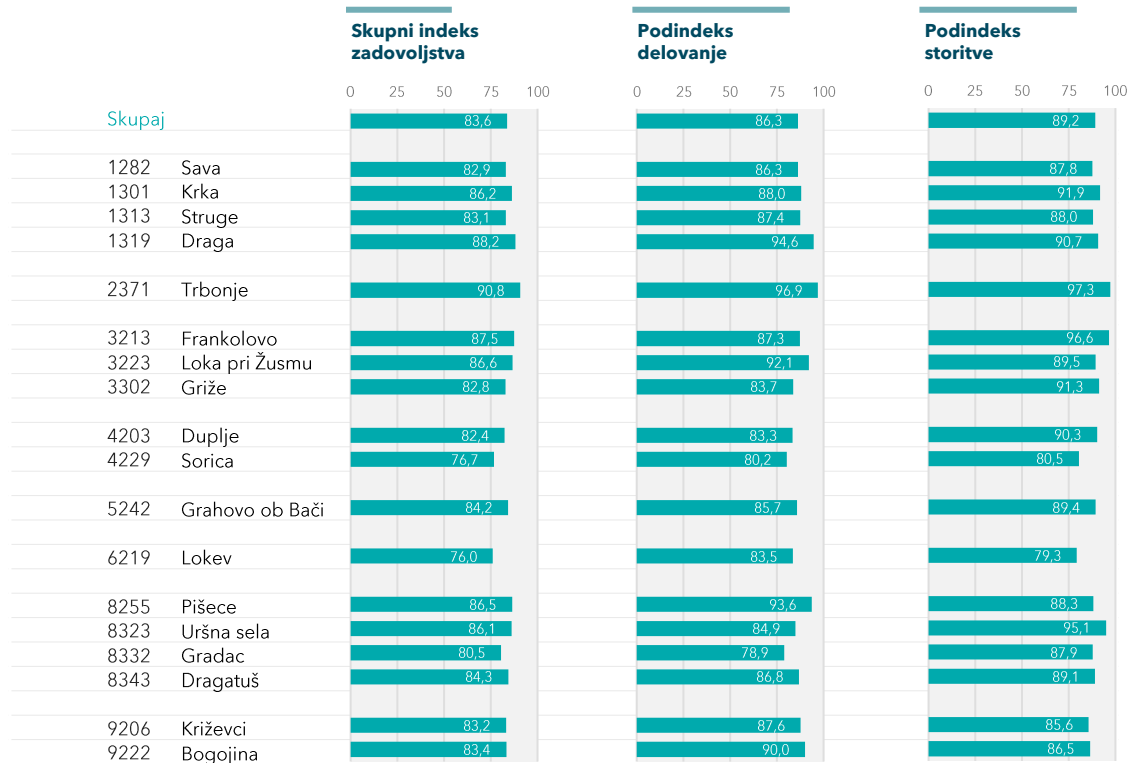


Skupni indeks zadovoljstva nam pove, v kolikšni meri so uporabniki v splošnem zadovoljni z uvedbo pismonoške pošte, njenim delovanjem in storitvami.

Podindeks za delovanje je izračunan na osnovi podane ocene zadovoljstva z dostavljavcem oz. pismonoško pošto in ocen zadovoljstva s posameznimi elementi delovanja pismonoške pošte.

Podindeks za storitve je izračunan na osnovi podanih ocen zadovoljstva za storitve, ki jih nudi pismonoška pošta.

Skupni indeks zadovoljstva kaže na razmeroma visoko stopnjo zadovoljstva s pismonoško pošto. Indeks zadovoljstva v posameznih KT se giblje med 76,0 in 90,8. Najvišje vrednosti je sicer opaziti pri podindeksu storitve.



6

Uporaba storitev drugih
enot in paketomata
Pošte Slovenije

Uporaba Druge poštne enote in paketomati PS



Ali zaradi ukinitve pošte v vašem kraju in kljub možnosti uporabe pismonoške pošte koristite tudi storitve...

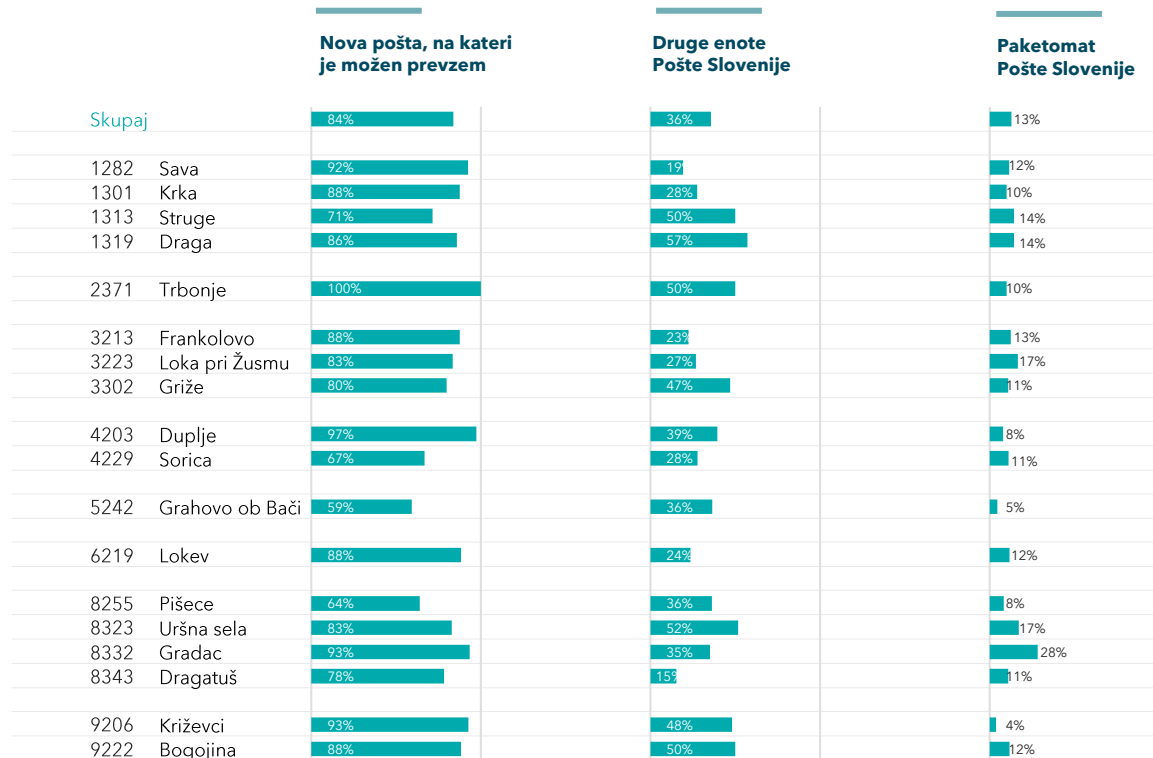
- nove pošte, na kateri lahko prevzamete na vas naslovljene pošiljke
- kakšne druge enote Pošte Slovenije
- paketomata Pošte Slovenije.



Odgovarjali so vsi anketiranci (n=565). Graf prikazuje delež uporabnikov ostalih poštne enote in paketomata..



Večina anketiranih, kljub možnosti uporabe pismonoške pošte koristi tudi storitve nove pošte, na kateri lahko prevzamejo naslovljene pošiljke. Nižji je delež tistih, ki uporabljajo druge enote pošte Slovenije. Paketoma Pošte Slovenije uporablja okrog 10 % vprašanih.



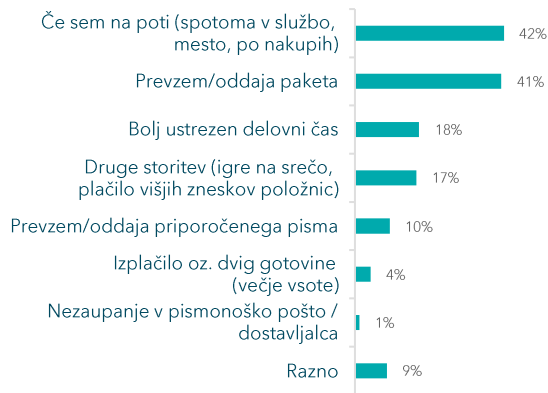
Uporaba

Razlogi za uporabo drugih enot Pošte Slovenija



1. V kakšnem primeru koristite storitve pošte, na kateri lahko prevzamete na vas naslovljene pošiljke? (Zakaj ne koristite pismonoške pošte?)

1. Razlogi za uporabo storitev nove pošta za prevzem | n=471

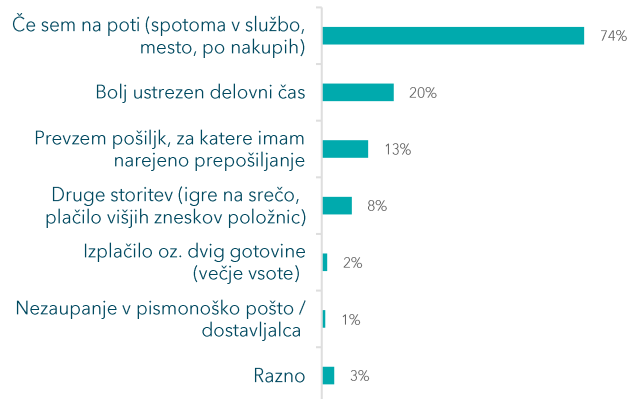


2. V kakšnem primeru pa koristite storitve kakšne druge poslovalnice Pošte Slovenije?



Odgovarjali so uporabniki storitev nove prevzemne pošte in uporabniki drugih enot Pošte Slovenije. Prikazani so rezultati na skupni ravni, torej za vse vse KT skupaj.

2. Razlogi za koriščenje storitev drugih enot Pošte Slovenije | n=200



7

Uporaba paketomatov



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

- Poznam in sem že uporabil
- Poznam in nisem uporabil
- Ne poznam, nisem še slišal za paketomate

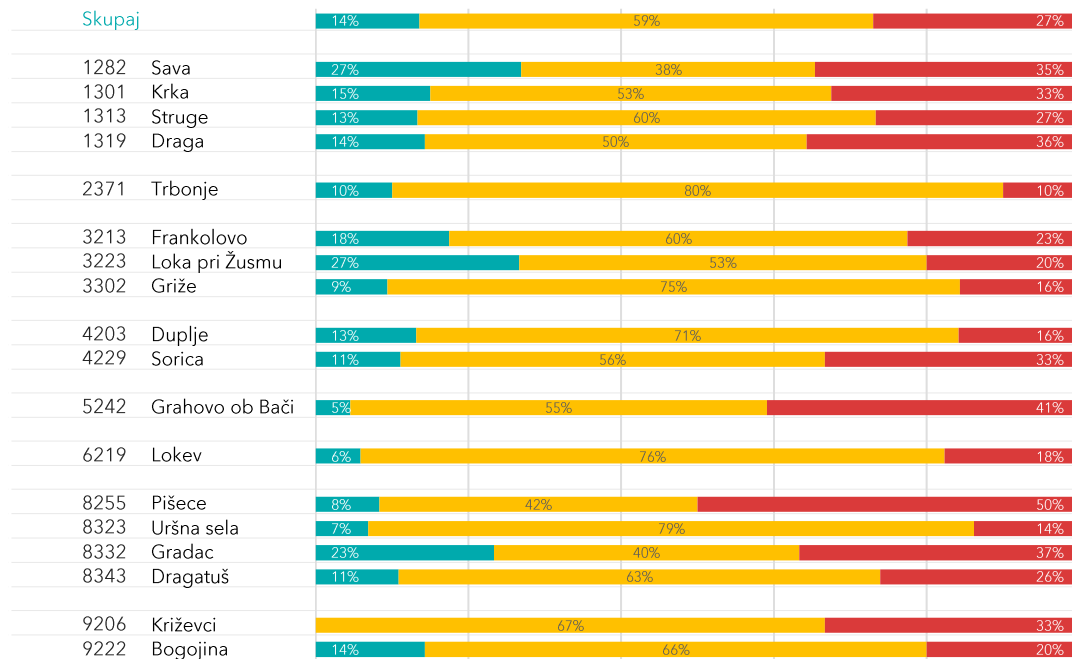


Na vprašanje so odgovorjali vsi anketiranci (n=565).



Večina anketirancev, ne glede na KT pozna paketomate, a jih še ni uporabila. Delež tistih, ki za paketomate še niso slišali je po drugi strani večji od deleža tistih, ki so paketomat že uporabili.

■ Poznam, že uporabil ■ Poznam, še nisem uporabil ■ Ne poznam



Paketomati

Razlogi za neuporabo



Zakaj še nikoli niste uporabili paketomata?

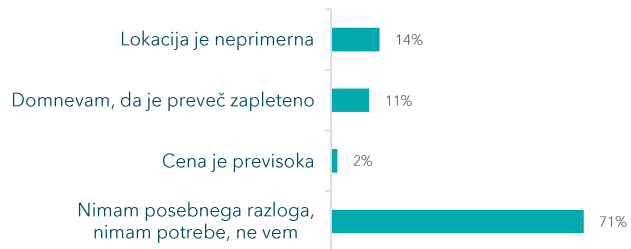


Na vprašanje so odgovorjali anketiranci, ki poznajo paketomate, a jih še niso uporabili.



Večina anketiranih, ki poznajo paketomat, a ga še niso uporabili, za to nima posebnega razloga. Med tistimi, ki navajajo konkretne razloge za neuporabo prevladuje neustrezna lokacija paketomata. Približno desetina pa se paketomatov izogiba, ker menijo, da bi bila uporaba zanje prezapletena.

Razlogi za neuporabo paketomata | n=335



Paketomati

Zanimanje za uporabo



Če bi imeli v vašem kraju na voljo paketomat, ki bi omogočal oddajo in prevzem vseh poštnih pošilk (tudi priporočenih pisem), ali bi poštne storitve rajeji opravljali na paketomatu ali na dosedanji način (pismoška pošta, najbližja pošta, poštni nabiralnik ipd.)?

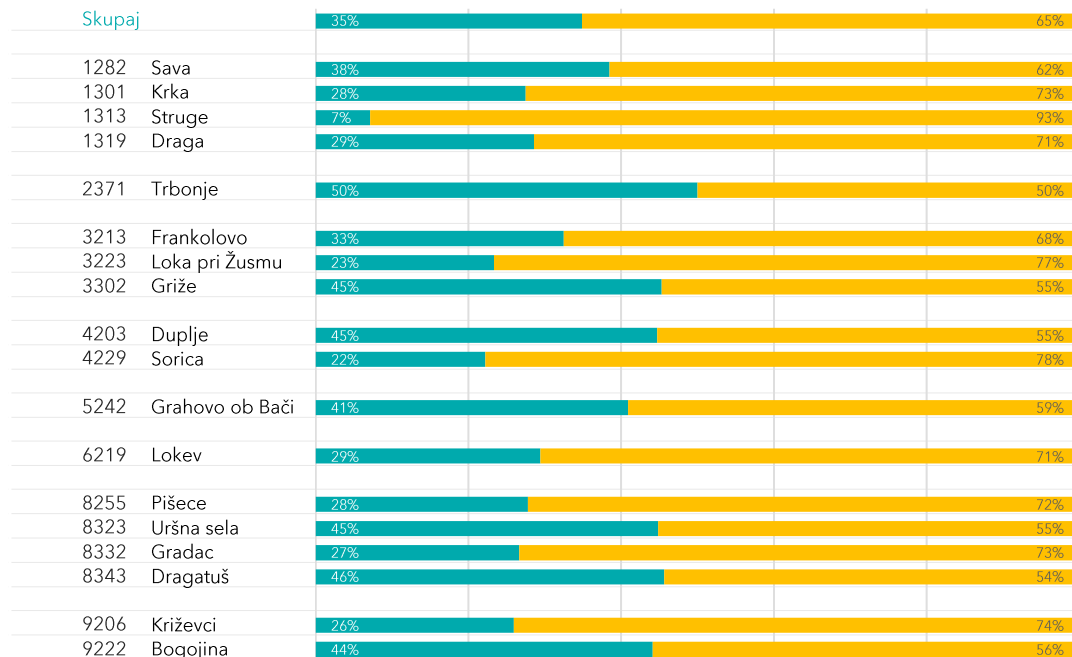


Na vprašanje so odgovorili vsi anketiranci (n=565).



Tudi, če bi bil na območju ukinjene KT na voljo paketomat, bi še vedno večina anketirancev storitve raje uporabljala na način kot do sedaj. Uporabo paketomata v povprečju preferira dobra tretjina vprašanih.

■ Raje na paketomatu ■ Tako kot sedaj



8

Priloga 1: Primerjava s predhodnimi merjenji

Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte

	2018	2019	2020	2021
Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte	97 %	98 %	94 %	97 %
Seznanjenost z ohranitvijo pošne številke in nazivom ukinjene pošte v naslovu	95 %	94 %	95 %	96 %
Seznanjenost s pismonoško pošto	80 %	75 %	69 %	75 %

Zadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte

	2018	2019	2020	2021
Delež nezadovoljnih z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte	68 %	70 %	67 %	60 %
Glavni razlog za nezadovoljstvo	Oddaljenost nove pošte	Oddaljenost nove pošte	Oddaljenost nove pošte	Oddaljenost nove pošte
Delež zadovoljnih z dostavljavcem oz.. pogodbeno pošto	90 %	89 %	96 %	93 %

Indeks zadovoljstva

	2018	2019	2020	2021
Skupni povprečni indeks zadovoljstva s pismonoškimi poštami	85,0	76,8	88,4	83,6
Povprečni podindeks za delovanje pismonoških pošt	86,5	77,3	94,6	86,3
Povprečni podindeks za storitve pismonoških pošt	91,8	78,3	91,5	89,2

Pomembnost elementov pismonoške pošte

	2018	2019	2020	2021
Delež pomembnosti ohranitve naziva in poštne številke ukinjene pošte	65 %	73 %	71 %	80 %
Najpomembnejši element delovanja pismonoške pošte*	Ponovna dostava	Ponovna dostava	Ponovna dostava	Usposobljenost dostavljalca
Najpomembnejša storitev pismonoške pošte*	Oddaja pisem...	Oddaja pisem...	Oddaja pisem...	Prevzem pošiljk
Delež pomembnosti / potreba po enournem postanku dostavljavca	45 %	37 %	45 %	32 %

Uporaba storitev pismonoške pošte

	2018	2019	2020	2021
Delež uporabnikov storitev pismonoške pošte (ne glede na pogostost uporabe)	45 %	46 %	53 %	62 %
Glavni razlog za neuporabo storitev pismonoške pošte	Časovno neustrezno	Storitev ne potrebujem	Storitev ne potrebujem	Storitev ne potrebujem
Najpogostejša storitev pismonoške pošte	Prevzem priporoč. pisma	Prevzem priporoč. pisma	Prevzem priporoč. pisma	Prevzem priporoč. pisma

Uporaba storitev drugih enot pošte Slovenije in Paketomata

	2018	2019	2020	2021
Delež uporabnikov storitev nove pošte	80 %	86 %	81 %	84 %
Delež uporabnikov drugih enot Pošte Slovenije	39 %	34 %	32 %	36 %
Delež uporabnikov paketomata Pošta Slovenije	np	np	np	13 %

* Pri vprašanih označenih z * je bila pri merjenju v letu spremenjena formulacija vprašanja.

9

Priloga 2: Struktura vzorca po posameznih KT

		Sava 1282		Krka 1301		Struge 1313		Draga 1319	
		frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek
SKUPAJ		26	100,0 %	40	100,0 %	14	100,0 %	14	100,0 %
Spol	Moški	12	46,2%	17	42,5%	7	50,0%	6	42,9%
	Ženski	14	53,8%	23	57,5%	7	50,0%	8	57,1%
	Skupaj	26	100,0%	40	100,0%	14	100,0%	14	100,0%
Starost	15-44 let	8	30,8%	12	30,0%	2	15,4%	5	38,5%
	45-54 let	3	11,5%	3	7,5%	2	15,4%	1	7,7%
	55-64 let	4	15,4%	10	25,0%	6	46,2%	3	23,1%
	65 in več	11	42,3%	15	37,5%	3	23,1%	4	30,8%
	Skupaj	26	100,0%	40	100,0%	13	100,0%	13	100,0%
Izobrazba	OŠ, sr. poklicna	8	30,8%	10	25,6%	5	33,3%	3	21,4%
	Srednja strokovna, splošna	14	53,8%	19	48,7%	9	60,0%	10	71,4%
	Višja, visokošolska	4	15,4%	10	25,6%	1	6,7%	1	7,1%
	Skupaj	26	100,0%	39	100,0%	15	100,0%	14	100,0%

		Trbonje 2371		Frankolovo 3213		Loka pri Žusmu 3223		Griže 3302	
		frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek
SKUPAJ		10	100,0%	40	100,0%	30	100,0%	64	100,0%
Spol	Moški	4	40,0%	22	55,0%	15	50,0%	27	42,2%
	Ženski	6	60,0%	18	45,0%	15	50,0%	37	57,8%
	Skupaj	10	100,0%	40	100,0%	30	100,0%	64	100,0%
Starost	15-44 let			15	37,5%	5	16,7%	22	34,4%
	45-54 let	4	40,0%	5	12,5%	11	36,7%	11	17,2%
	55-64 let	5	50,0%	12	30,0%	7	23,3%	14	21,9%
	65 in več	1	10,0%	8	20,0%	7	23,3%	17	26,6%
	Skupaj	10	100,0%	40	100,0%	30	100,0%	64	100,0%
Izobrazba	OŠ, sr. poklicna	1	10,0%	8	19,5%	10	33,3%	16	25,8%
	Srednja strokovna, splošna	8	80,0%	26	63,4%	17	56,7%	33	53,2%
	Višja, visokošolska	1	10,0%	7	17,1%	3	10,0%	13	21,0%
	Skupaj	10	100,0%	41	100,0%	30	100,0%	62	100,0%

Struktura vzorca

		Duplje 4203		Sorica 4229	
		frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek
SKUPAJ		38	100,0%	18	100,0%
Spol	Moški	19	50,0%	9	50,0%
	Ženski	19	50,0%	9	50,0%
	Skupaj	38	100,0%	18	100,0%
Starost	15-44 let	12	30,8%	7	38,9%
	45-54 let	10	25,6%	3	16,7%
	55-64 let	6	15,4%	3	16,7%
	65 in več	11	28,2%	5	27,8%
	Skupaj	39	100,0%	18	100,0%
Izobrazba	OŠ, sr. poklicna	5	13,2%	2	11,1%
	Srednja strokovna, splošna	14	36,8%	14	77,8%
	Višja, visokošolska	19	50,0%	2	11,1%
	Skupaj	38	100,0%	18	100,0%

Struktura vzorca

		Grahovo ob Bači 5242		Lokev 6219	
		frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek
SKUPAJ		22	100,0%	17	100,0%
Spol	Moški	9	40,9%	9	52,9%
	Ženski	13	59,1%	8	47,1%
	Skupaj	22	100,0%	17	100,0%
Starost	15-44 let	4	18,2%		
	45-54 let	2	9,1%	9	52,9%
	55-64 let	6	27,3%	3	17,6%
	65 in več	10	45,5%	5	29,4%
	Skupaj	22	100,0%	17	100,0%
Izobrazba	OŠ, sr. poklicna	10	45,5%	4	23,5%
	Srednja strokovna, splošna	8	36,4%	10	58,8%
	Višja, visokošolska	4	18,2%	3	17,6%
	Skupaj	22	100,0%	17	100,0%

		Pišece 8255		Uršna sela 8323		Gradac 8332		Dragatuš 8343	
		frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek
SKUPAJ		36	100,0%	29	100,0%	60	100,0%	46	100,0%
Spol	Moški	17	47,2%	14	48,3%	27	45,0%	19	41,3%
	Ženski	19	52,8%	15	51,7%	33	55,0%	27	58,7%
	Skupaj	36	100,0%	29	100,0%	60	100,0%	46	100,0%
Starost	15-44 let	8	22,2%	13	44,8%	20	33,3%	17	37,0%
	45-54 let	10	27,8%	3	10,3%	10	16,7%	9	19,6%
	55-64 let	6	16,7%	7	24,1%	12	20,0%	9	19,6%
	65 in več	12	33,3%	6	20,7%	18	30,0%	11	23,9%
	Skupaj	36	100,0%	29	100,0%	60	100,0%	46	100,0%
Izobrazba	OŠ, sr. poklicna	14	40,0%	6	21,4%	18	30,0%	12	26,1%
	Srednja strokovna, splošna	16	45,7%	15	53,6%	30	50,0%	27	58,7%
	Višja, visokošolska	5	14,3%	7	25,0%	12	20,0%	7	15,2%
	Skupaj	35	100,0%	28	100,0%	60	100,0%	46	100,0%

Struktura vzorca

		Križevci 9206		Bogojina 9222	
		frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek
SKUPAJ		27	100,0%	34	100,0%
Spol	Moški	16	59,3%	17	50,0%
	Ženski	11	40,7%	17	50,0%
	Skupaj	27	100,0%	34	100,0%
Starost	15-44 let	6	22,2%	14	41,2%
	45-54 let	6	22,2%	4	11,8%
	55-64 let	6	22,2%	7	20,6%
	65 in več	9	33,3%	9	26,5%
	Skupaj	27	100,0%	34	100,0%
Izobrazba	OŠ, sr. poklicna	10	37,0%	6	17,6%
	Srednja strokovna, splošna	14	51,9%	19	55,9%
	Višja, visokošolska	3	11,1%	9	26,5%
	Skupaj	27	100,0%	34	100,0%

www.episcenter.si