

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

Oktober 2021

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

- **Indeks zadovoljstva** z univerzalno pošto storitvijo znaša **71,9** na lestvici od 1 do 100.
- Tri četrtine anketiranih (**71,4 %**) je na **splošno zadovoljnih s poštnimi storitvami**, kot glavni razlog nezadovoljstva s poštnimi storitvami pa navajajo krajši obratovalni čas pošt (tako meni 20,0 % tistih, ki so nezadovoljni s poštnimi storitvami).
- **Najpomembnejši dejavnik kakovosti** poštne storitve je, po mnenju petine vprašanih (**18,6 %**), **lokacija pošte**.
- Dobra polovica anketiranih je **zadovoljnih z delovnim časom pošt**, ki jih obiskujejo, dve tretjini pa je **zadovoljnih s hitrostjo opravljanja storitev** na poštah. Tri četrtine vprašanih je zadovoljnih z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma, dve tretjini anketiranih pa je zadovoljnih z oddaljenostjo poštnega nabiralnika od njihovega doma.
- **Pošto večkrat tedensko obišče 3,7 % anketirancev**, najmanj enkrat mesečno pa 74,1 % vprašanih. Pošto redkeje obišče 25,9 % anketiranih. Dobra polovica anketiranih (**56,3 %**) **obiskuje vedno isto pošto**. Sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke je storitev, ki jo največ anketiranih (68,3 %) običajno opravi ob obisku pošte.
- **Dve petini vprašanih (44,4 %)** bi bila pripravljena **plačati višjo ceno** poštних storitev, da se **ohrani dostava na dom**. Najnižji delež (21,4 %) anketiranih pa je pripravljen dodatno plačati za dostavo poštних pošilk petkrat tedensko .
- V primeru, da bi se **cena pisma povišala za 5% do 10%**, bi slaba polovica (**45,4 %**) anketirancev **nadomestilo to storitev** z drugo.
- **Petina anketiranih (19,9 %)** za poštne storitve letno nameni **med 21€ in 50€**. Povprečni znesek, ki ga anketirani namenijo plačevanju poštних storitev je 77€.

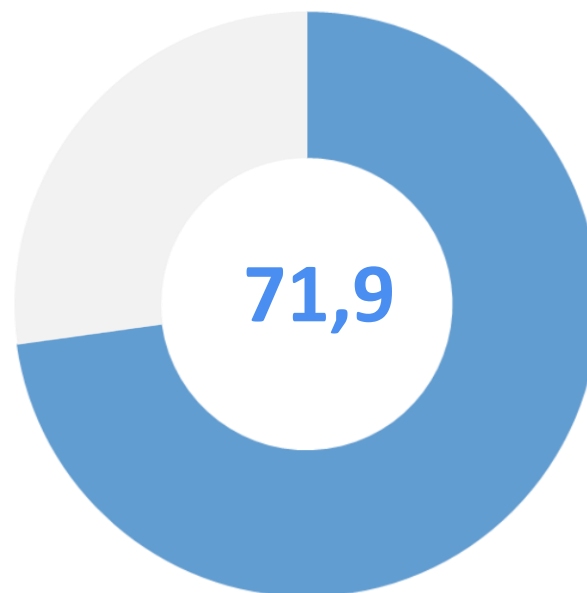
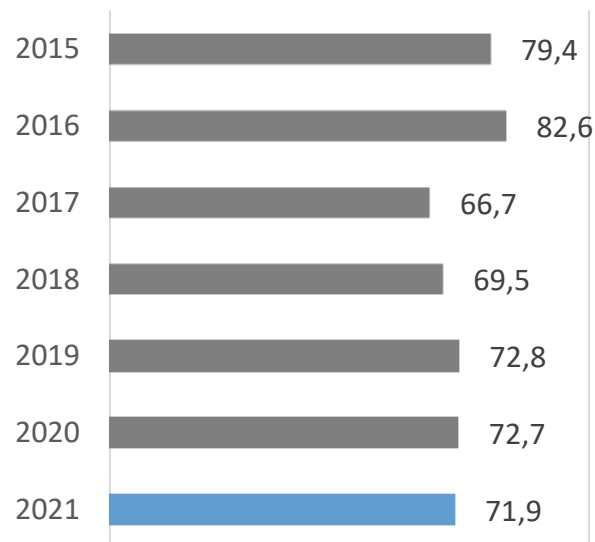
- **Pritožbo** (bodisi ustno bodisi pisno oziroma oboje) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo **vložila četrtna anketiranih (24,0 %)**, najpogostejši razlog za pritožbo pa je to, da **poštar pusti pošiljko v nabiralniku, ne da bi pozvonil (28,7 %)**.
- Anketiranci v povprečju **oddajo 5 pisem mesečno**, osebno oziroma na svoje ime pa v povprečju **prejmejo 8 pisem mesečno**. V povprečju oddajo 6 paketov (do 2kg teže) letno oziroma oddajo 3 paket (2-10 kg teže) letno, prejmejo pa 13 paketov letno.
- Dobra tretjina anketiranih (38,4 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno **neprednostnega prenosa** standardnega pisma, dve petini anketiranih (41,0 %) pa je (zelo) zadovoljnih s ceno **prednostnega prenosa** standardnega pisma.
- **Polovica anketiranih (49,9 %)** v zadnjem letu **ni uporabila** storitev kakšnega **drugega izvajalca** poštних storitev z izjemo Pošte Slovenije. Najpogostejši **razlog uporabe** storitev drugih izvajalcev poštних storitev je **nujnost (20,5%)** in **hitrost prenosa (18,2 %)**.
- Dobri dve tretjini vprašanih (69,7 %) sicer pozna **paketomate** a jih še ni uporabila, **polovica anketiranih (50,4 %)** pozna **paketne trgovine** a jih tudi še ni uporabila, medtem ko **dve petini anketiranih (43,1 %)** pozna **paketnike**, a jih še ni uporabila. **Večina** tistih anketirancev (83,8 %), ki so uporabili **paketomat**, je z uporabo le tega zadovoljnih, prav tako pa je z uporabo **paketnih trgovin** zadovoljna **večina tistih anketiranih (75,0 %)**, ki so koristili paketne trgovine kot tudi večina tistih, ki pozna in **uporablja paketnike (88,0 %)** je z uporabo **paketnikov** zadovoljna.

- Tretjina vprašanih (31,3 %) potrebuje dostavo pošiljk z blagom vseh 5 delovnih dni v tednu, 39,1 % anketiranih pa potrebuje dostavo pisem vseh 5 dni v tednu.
- V kolikor bi se dostava **izvajala 3x tedensko**, bi večina vprašanih za dostavo izbrala kombinacijo naslednjih dni: **ponedeljek (79,3 %)**, **sreda (76,9 %)** in **petek (73,1 %)**.
- Dve tretjini anketiranih (60,9 %) **pisemsko korespondenco** uporabi le tedaj, ko nima na voljo ustrezne elektronske alternative.
- Dobra četertina anketiranih (27,1 %) bi se počutila **izključene iz družbe**, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti pisma skoraj vsak dan. Tretjina anketiranih (30,1 %) bi se počutila izključene iz družbe, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti paketa skoraj vsak dan.
- Polovica anketiranih (50,1 %) je času epidemije opazila, da dostava poštnih pošiljk ni potekala 5x tedensko. Slabo polovico anketiranih (48,7 %), ki so opazili, da v času epidemije dostava ni potekala 5x tedensko, je to motilo. Dobra polovica anketiranih (58,0 %) je bila s prilagoditvami poštnih izvajalcev v času po pojavu koronavirusa (zelo) zadovoljnih.
- Četrtnina vprašanih je po 1.7.2021 opravila spletni nakup in pejala najmanj eno pošiljko iz 3. države. Dve petini (40,6 %) tistih, ki so opravili spletni nakup prek 3. države je z izkušnjo zadovoljnih, dobra tretjina (36,7 %) pa je nezadovoljnih. Med tistimi anketiranci, ki so po 1.7. opravili spletni nakup in prejeli pošiljko iz 3. države in so z izkušnjo nezadovoljni, kot **glavni razlog nezadovoljstva navajajo skrite stroške nakupa (71,2 %)**, zaplete z uvoznim postopkom (68,2 %) ter trajanje dostave (53,0 %).

Vsebina

1. Opredelitev raziskave, vzorec in metodologija
2. Obisk pošte
3. Zadovoljstvo s poštnimi storitvami
4. Oddaja in sprejem pošilk
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
11. Uporabniška izkušnja pri poštnih storitvah

Indeks zadovoljstva z univerzalno pošto storitvijo



Indeks zadovoljstva z univerzalno pošto storitvijo znaša 71,9.

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, delovni čas pošte, bližina pošte, bližina poštnega nabiralnika, cena za prenos pisma (v letu 2021 je ta ocena izračunana kot povprečje ocen dveh cen = za prednostni in neprednostni prenos), pogostost dostave poštne pošte, ustreznost postopkov reševanja reklamacij, hitrost opravljanja storitev na poštah.



Opredelitev raziskave, vzorec in metodologija

Metodologija

Namen raziskave	Spremljanje trenda uporabe poštnih storitev in zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa in kakovostjo poštnih storitev; osveščenost uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštnih storitev; uporaba paketomatov in paketnih trgovin; zadovoljstvo s poštnimi storitvami v času po pojavu koronavirusa
Metodologija	CATI + CAWI (telefonsko anketiranje in spletni panel)
Izvedba	Oktober 2021
Ciljna skupina	Polnoletni prebivalci Slovenije
Velikost vzorca	n = 700

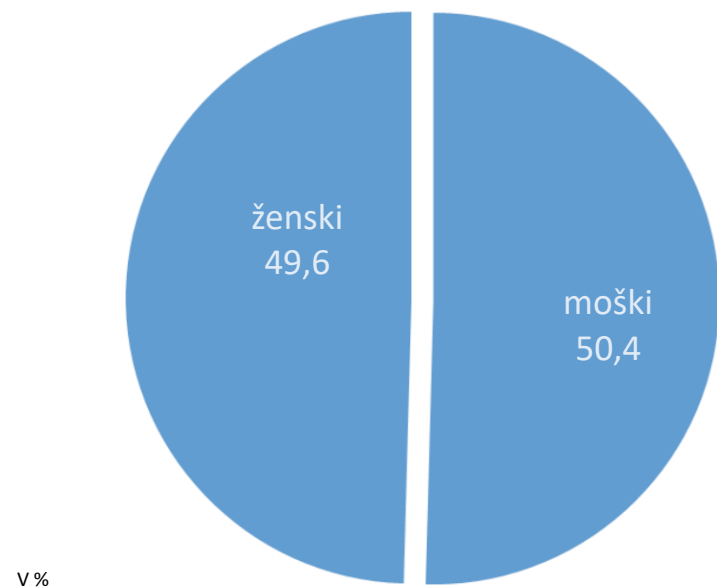
Uporabili smo kombinacijo dveh metod (CATI+CAWI) z namenom zajetja reprezentativnega vzorca prebivalcev Slovenije.

V času anketiranja smo s telefonsko anketo zajeli n=103 (17 %) anketiranih ter s pomočjo spletne ankete n=597 (85 %) anketiranih polnoletnih prebivalcev Slovenije.

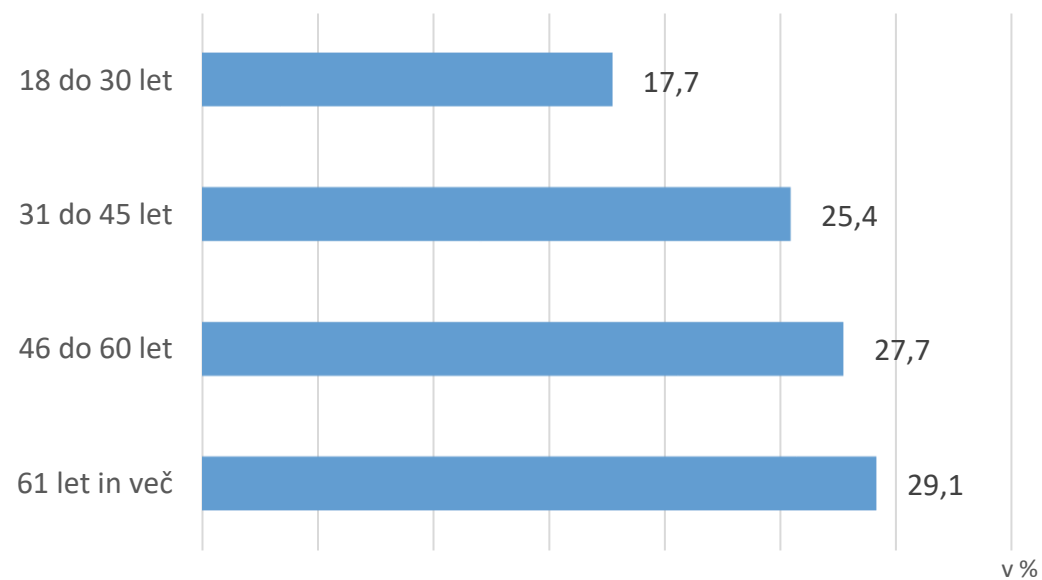
Skupni vzorec anketiranih prebivalcev je utežen in reprezentativen po spolu, starostni strukturi, izobrazbi, tipu kraja in statistični regiji.

Socio-demografski podatki anketiranih

SPOL (n=700)

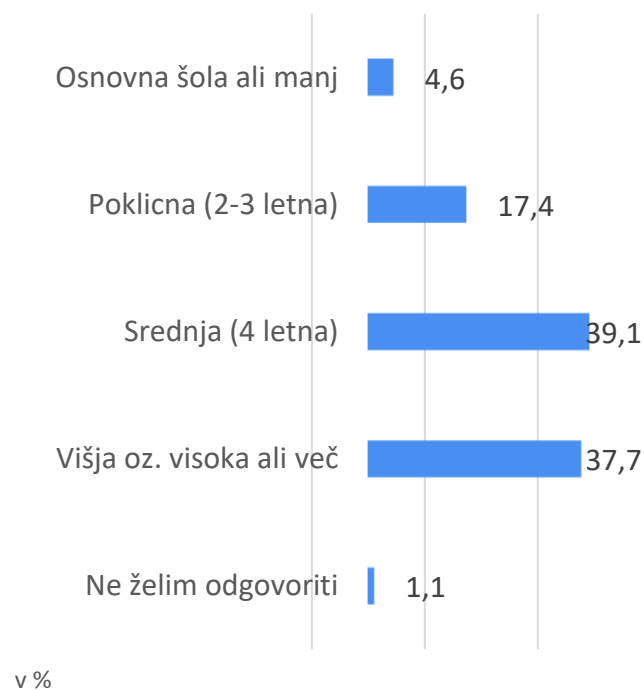


STAROSTNA STRUKTURA (n=700)

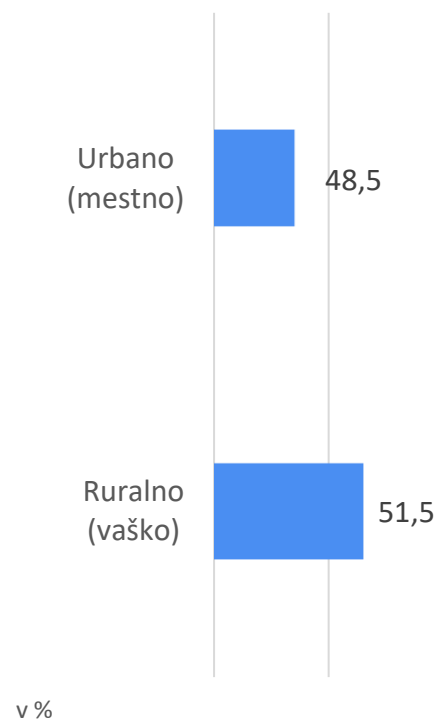


Socio-demografski podatki anketiranih

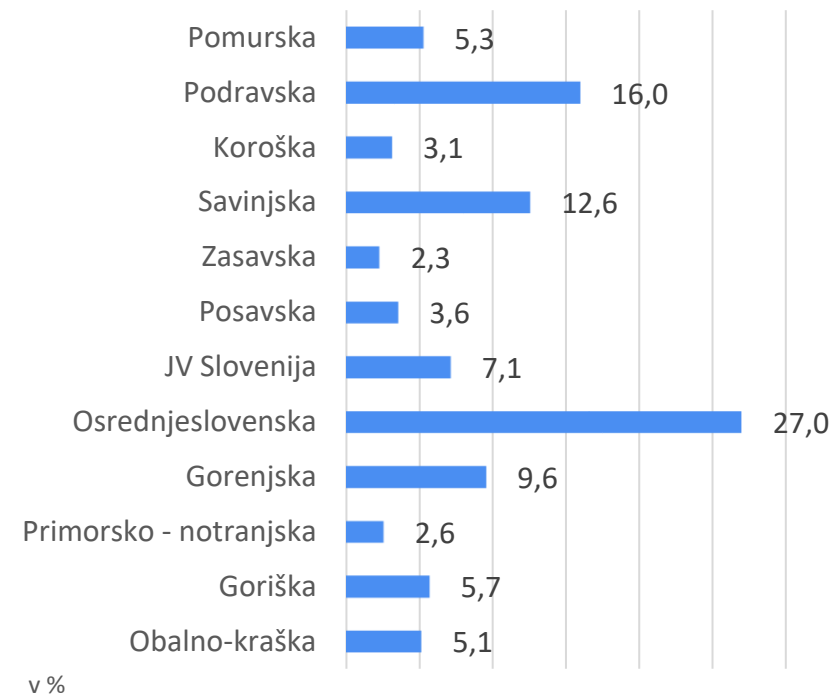
IZOBRAZBA (n=700)



NASELJE (n=700)

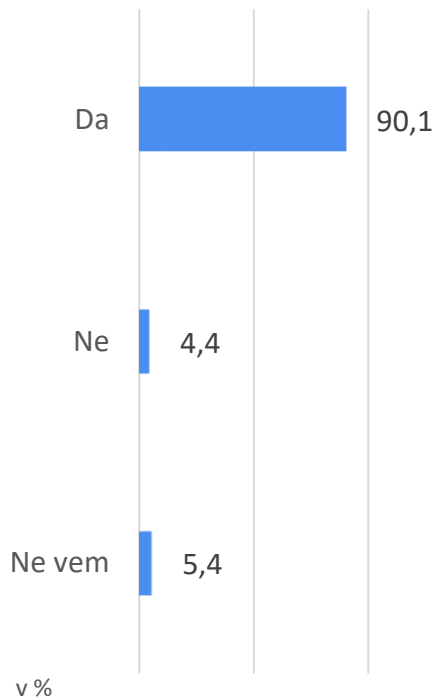


STATISTIČNA REGIJA (n=700)

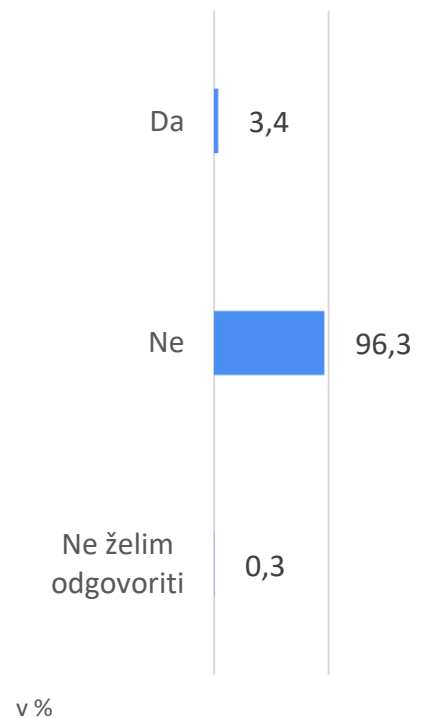


Socio-demografski podatki anketiranih

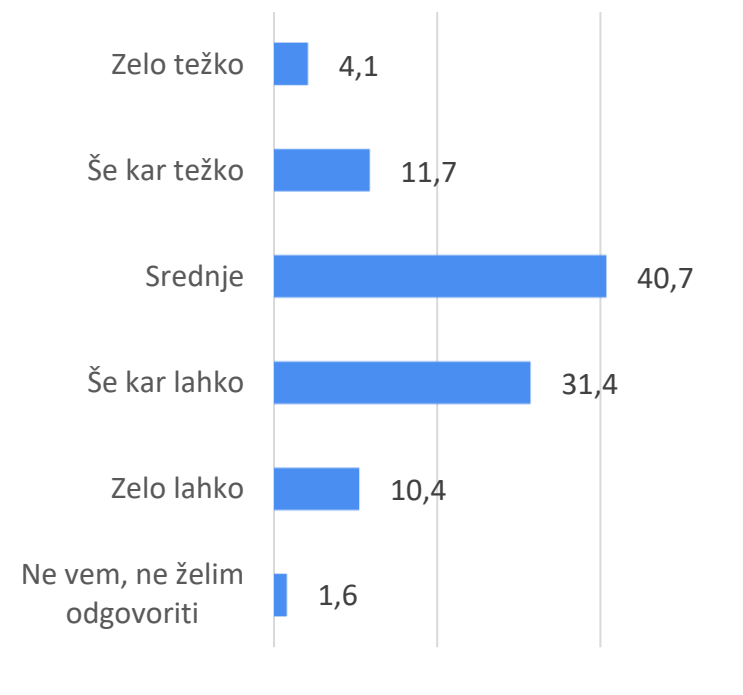
ŠIROKOPASOVNI DOSTOP
DO INTERNETA (n=700)



MOBILNO OMEJENE OSEBE (n=700)



DOHODEK – POKRITJE NUJNIH
MESEČNI STROŠKOV (n=700)





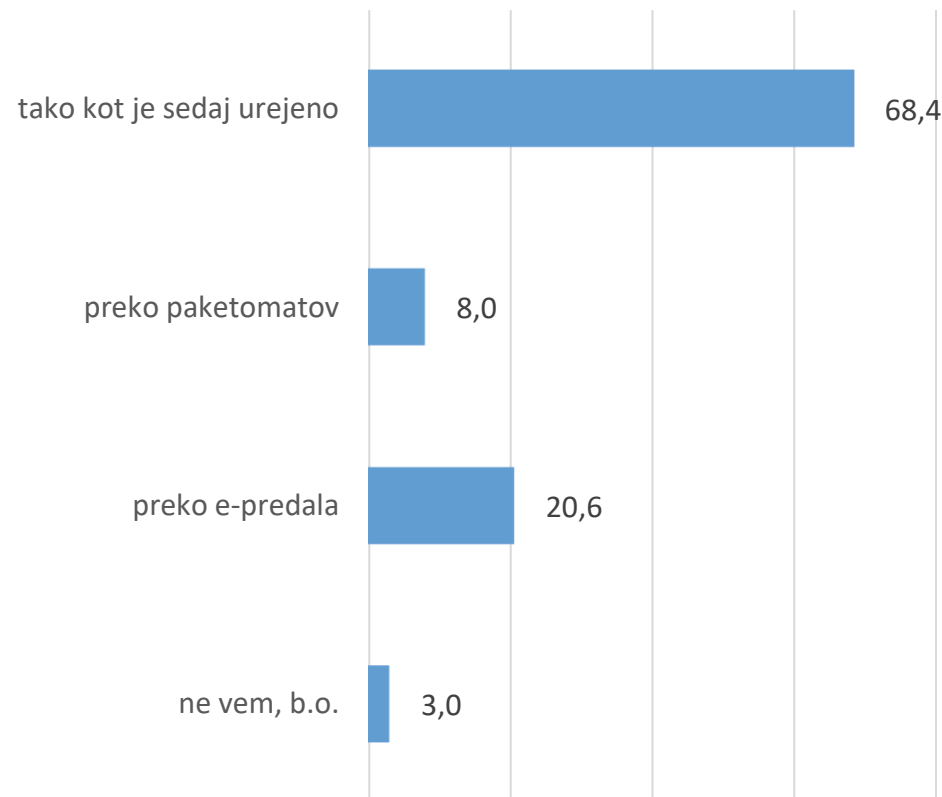
Obisk pošte

Želeni način prevzema priporočenih pisem

Na kakšen način bi najraje prevzemali priporočena pisma?

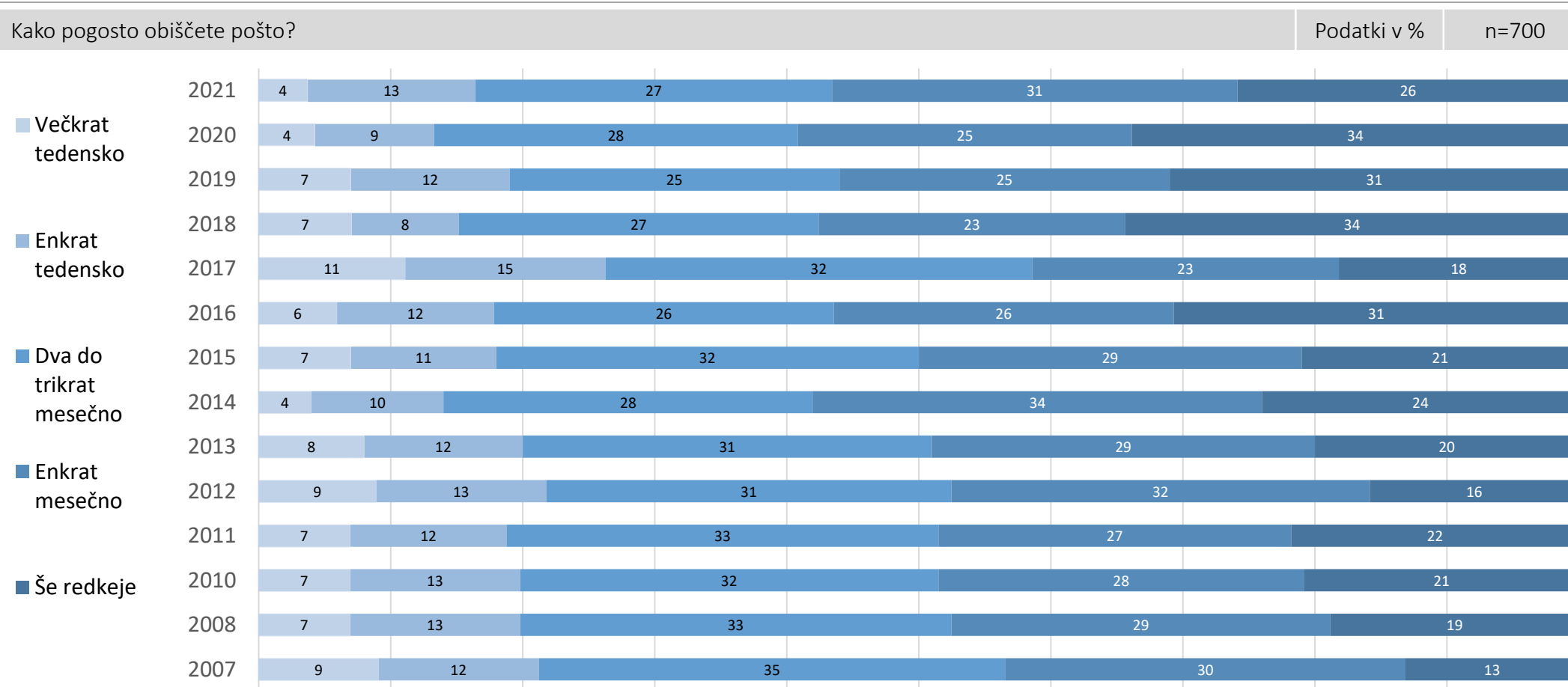
Podatki v %

n=700



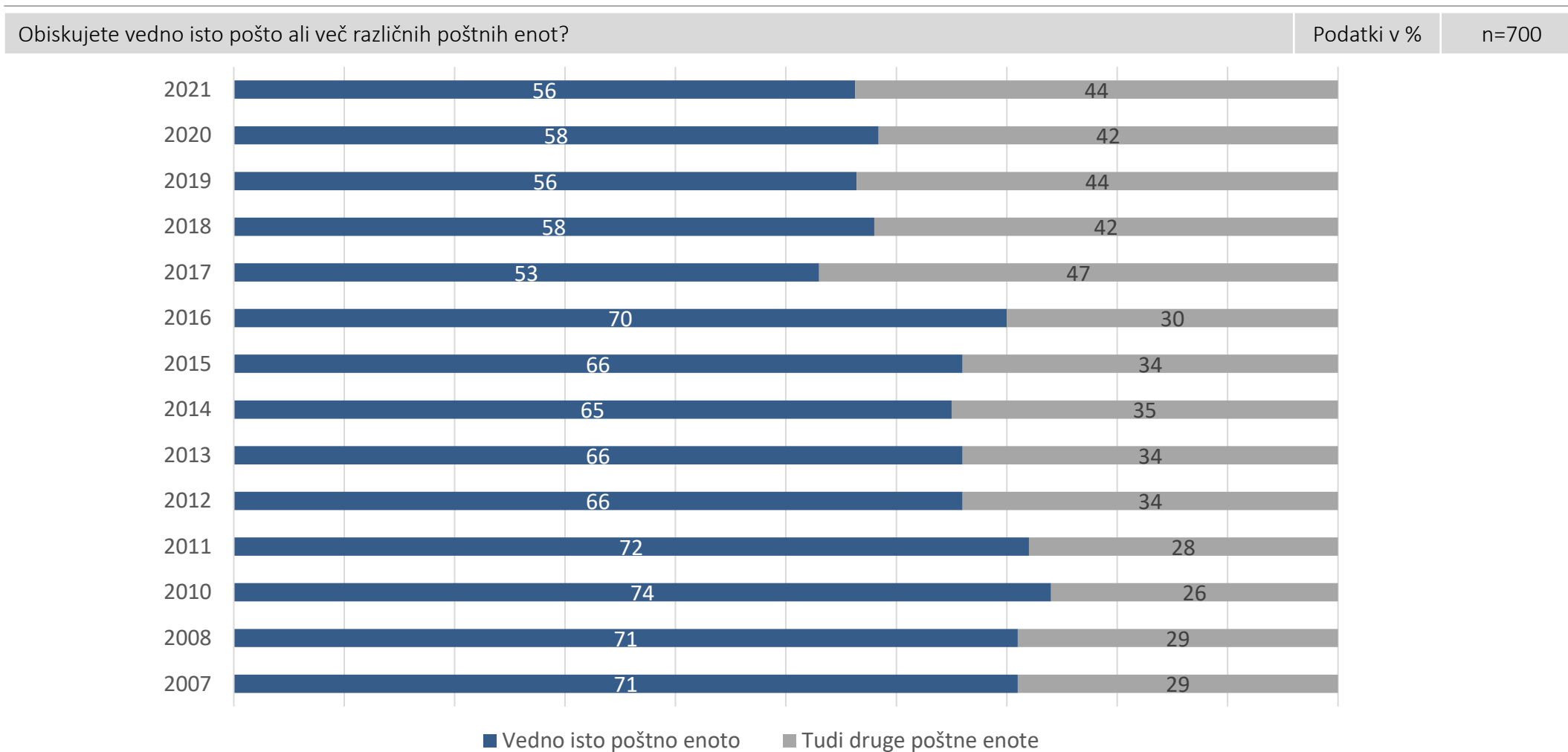
Dve tretjini vprašanih bi tudi v prihodnosti najraje prevzemali priporočena pisma na enak način, kot je to sedaj urejeno (67,4 %). Petina anketiranih bi priporočena pisema najraje prevzemala preko e-predala (20,6 %), slaba desetina pa preko paketomatov (8,0 %).

Pogostost obiska pošte



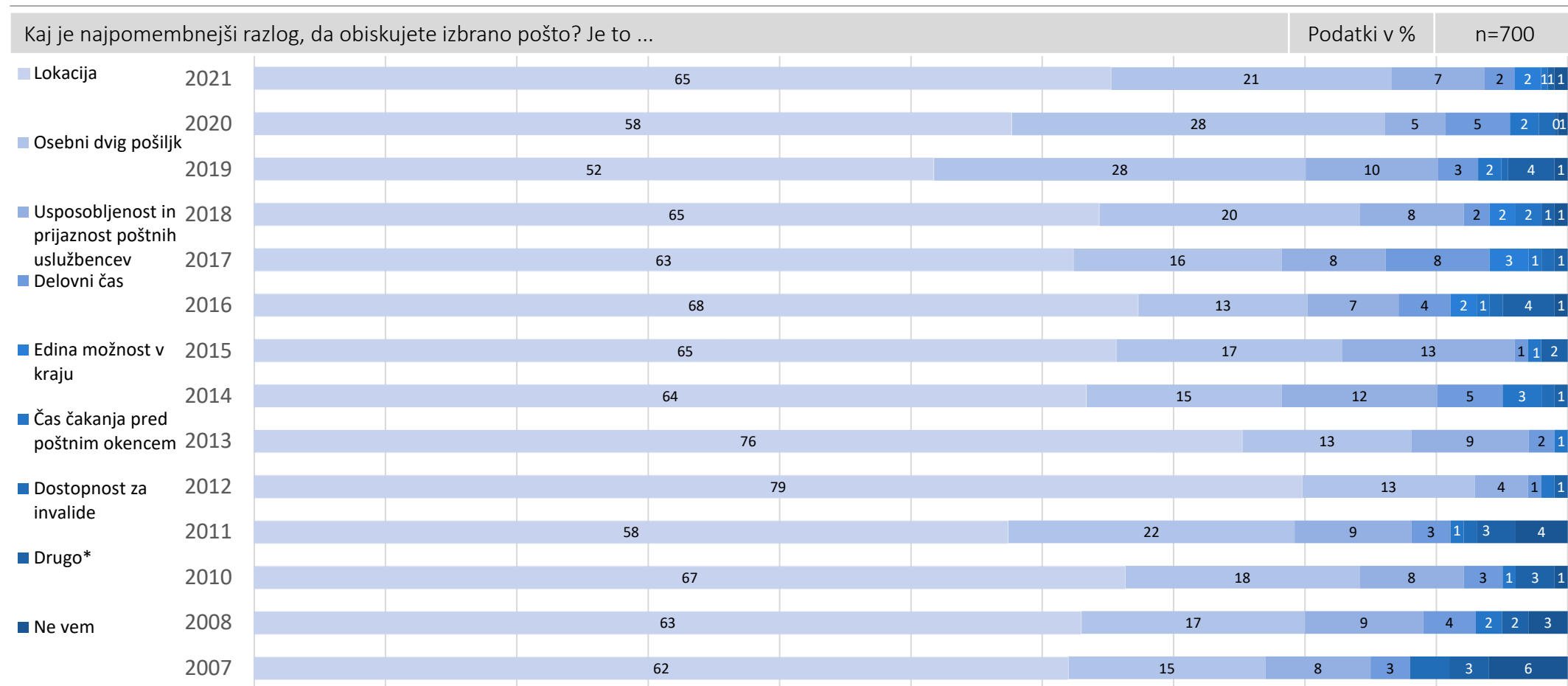
Pošto večkrat tedensko obišče 3,7 % anketirancev, najmanj enkrat mesečno pa 74,1 % vprašanih. Pošto redkeje obišče 25,9 % anketiranih.

Obiskujete vedno isto pošto ali več različnih poštne enot?



Dobra polovica anketiranih (56,3 %) obiskuje vedno isto pošto enoto.

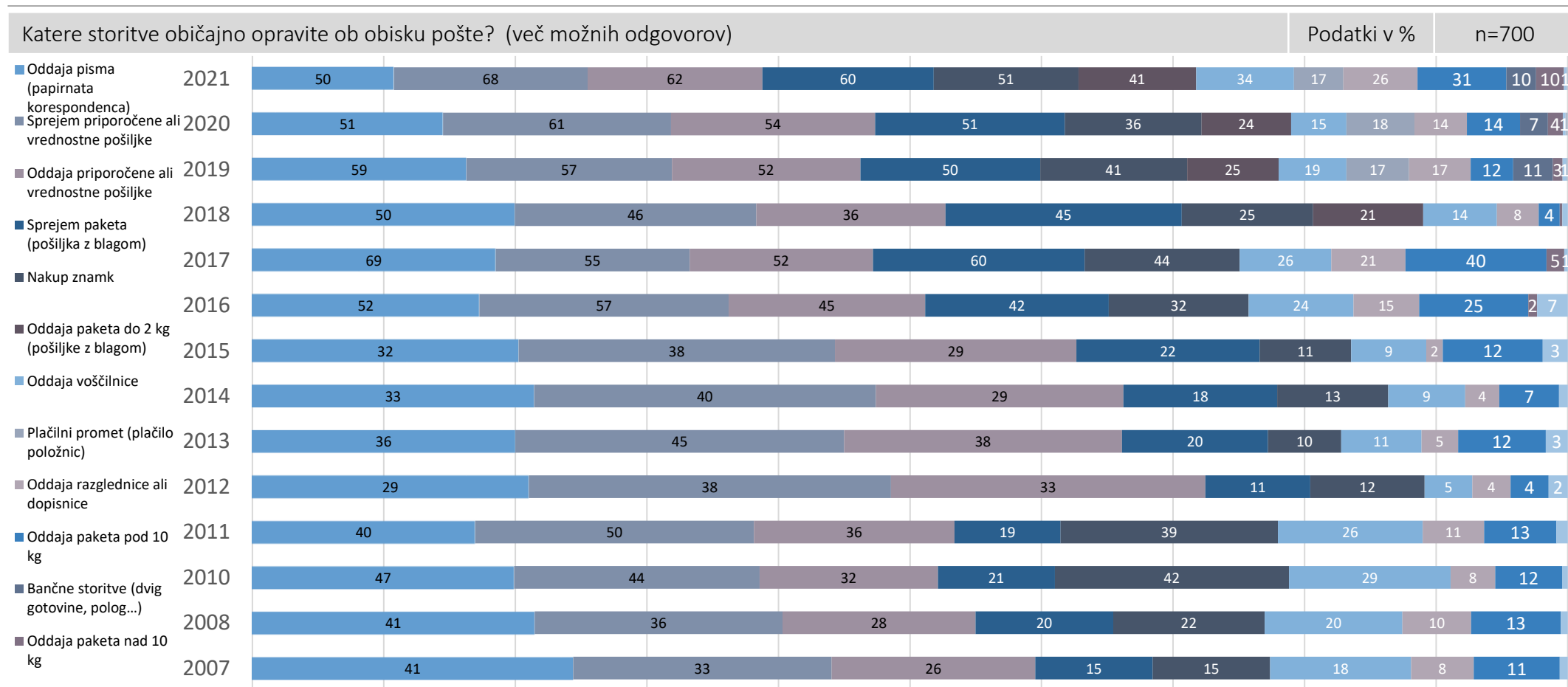
Najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte



* Navedbe pod drugo: nedostava rednih pisem in pritožbe povezanih s tem (1x), tam prevzamem pošiljke (1x)

Lokacija je najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte za dve tretjini anketiranih (65,2 %).

Storitve, ki jih običajno opravite ob obisku pošte



*Navedbe pod drugo: loterija (4x); službeno (1x), fotokopiranje (1x), telegrami (1x)

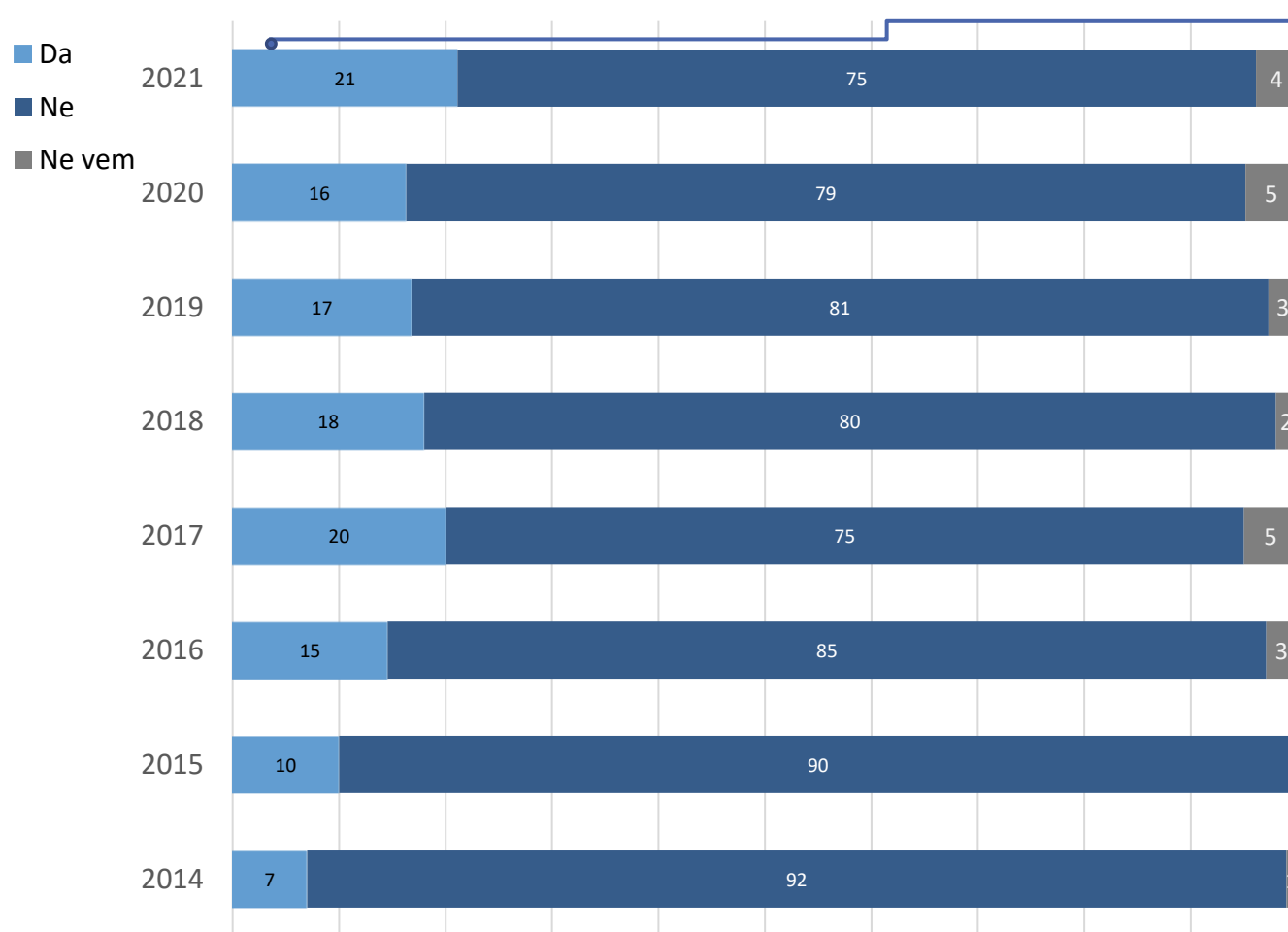
Sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke je storitev, ki jo največ anketiranih (68,3 %) običajno opravi ob obisku pošte.

Zaprtje oziroma prestavitve pošte

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

Podatki v %

n=700



Da,
pošto so prestavili

11,1 %

Da,
pošto so povsem zaprli

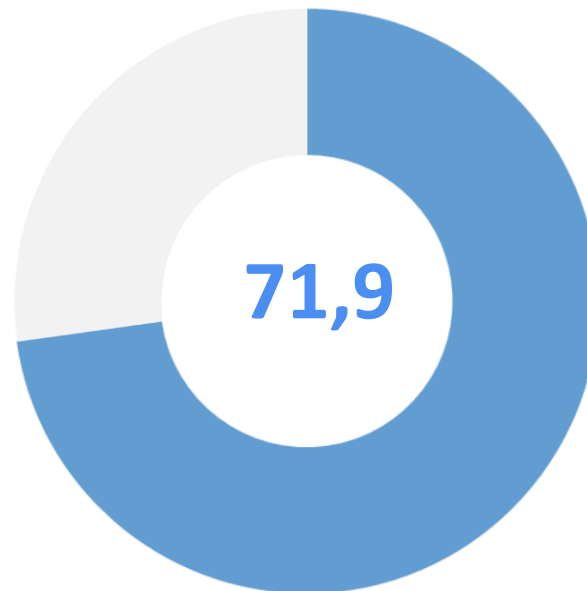
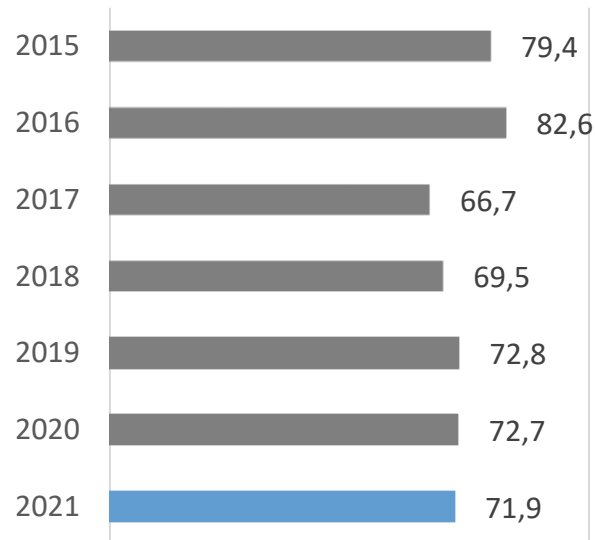
10,0 %

Petina anketiranih (21,1 %) živi v kraju, kjer so jim pošto prestavili ali pa jo povsem zaprli.



Zadovoljstvo s poštnimi storitvami

Indeks zadovoljstva z univerzalno pošto storitvijo



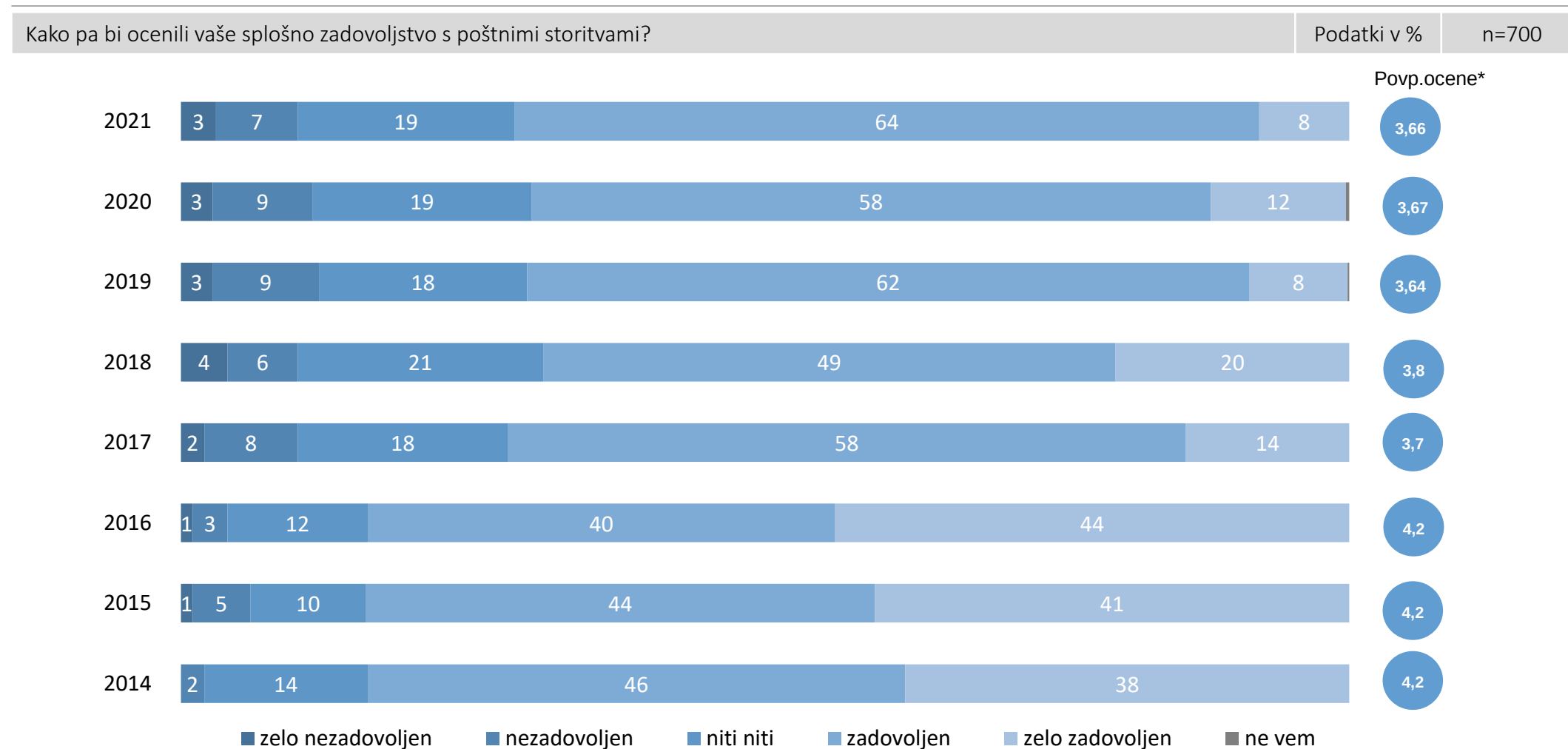
Indeks zadovoljstva z univerzalno pošto storitvijo znaša 71,9.

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, delovni čas pošte, bližina pošte, bližina poštne nabiralnice, cena za prenos pisma (v letu 2021 je ta ocena izračunana kot povprečje ocen dveh cen = za prednostni in neprednostni prenos), pogostost dostave poštne pošiljke, ustreznost postopkov reševanja reklamacij, hitrost opravljanja storitev na poštah.

Splošno zadovoljstvo s poštnimi storitvami

* V poročilu prikazani podatki „Povprečne ocene“ predstavljajo srednjo vrednost ocen od 1 do 5. Vsak odgovor namreč ima svojo vrednost, npr. "zelo nezadovoljen =1", nezadovoljen=2, ... "zelo zadovoljen=5". Povprečna ocena pomeni povprečje zbranih odgovorov od 1 do 5, (odgovori "6-ne vem" so predhodno izločeni).



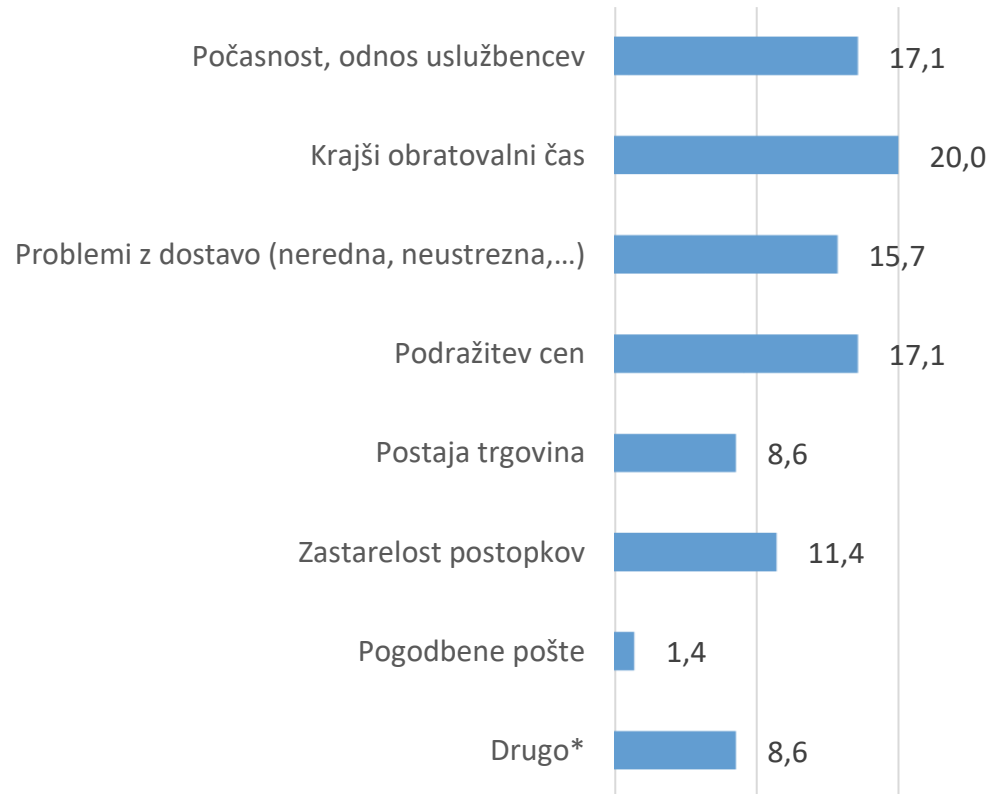
Tri četrtine anketiranih (71,4 %) je na splošno (zelo) zadovoljnih s poštnimi storitvami. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,66.

Razlogi za nezadovoljstvo

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**

Podatki v %

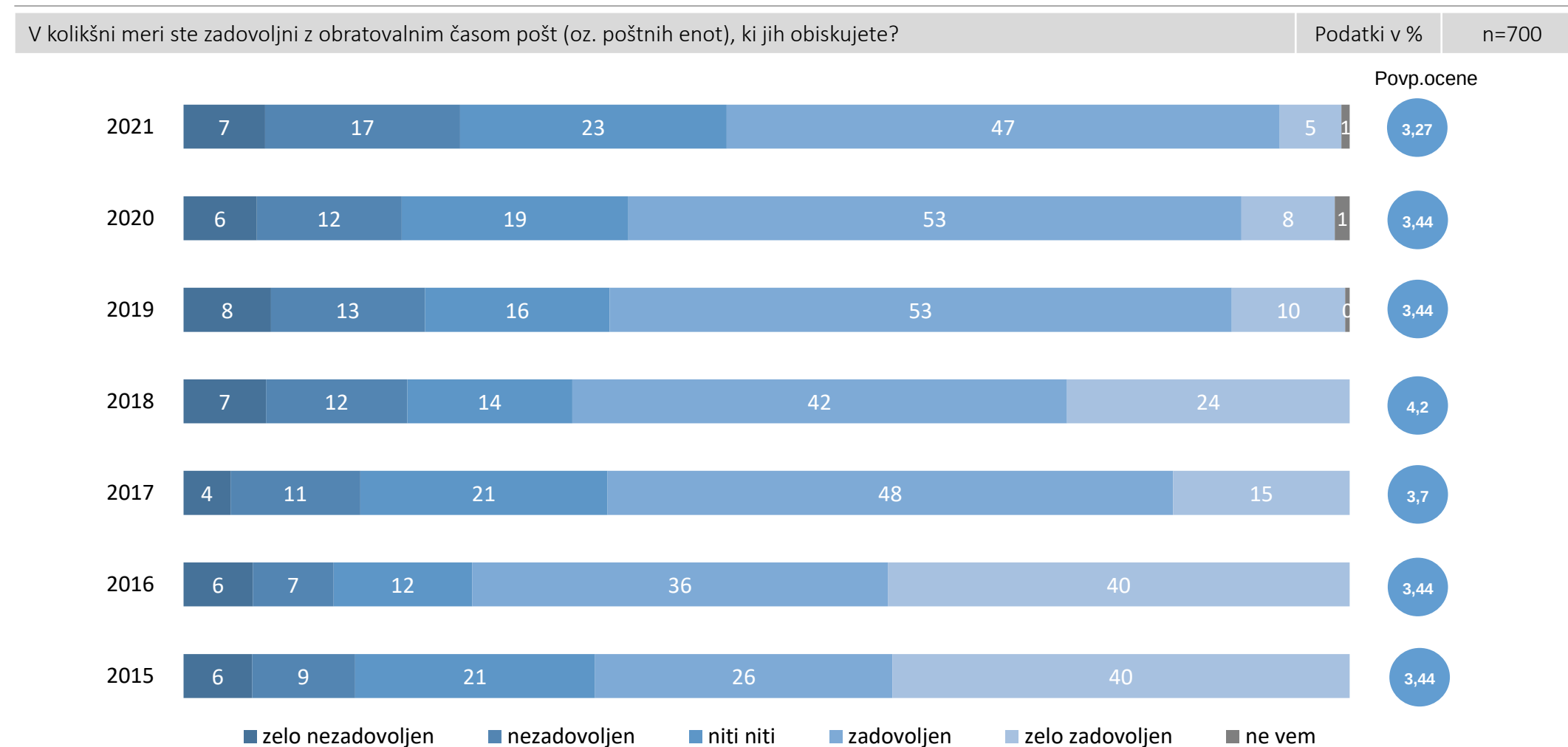
n=70



Glavni razlog nezadovoljstva s poštnimi storitvami je za petino anketiranih (20,0 %), ki so sicer nezadovoljni s poštnimi storitvami, krajši obratovalni čas pošt.

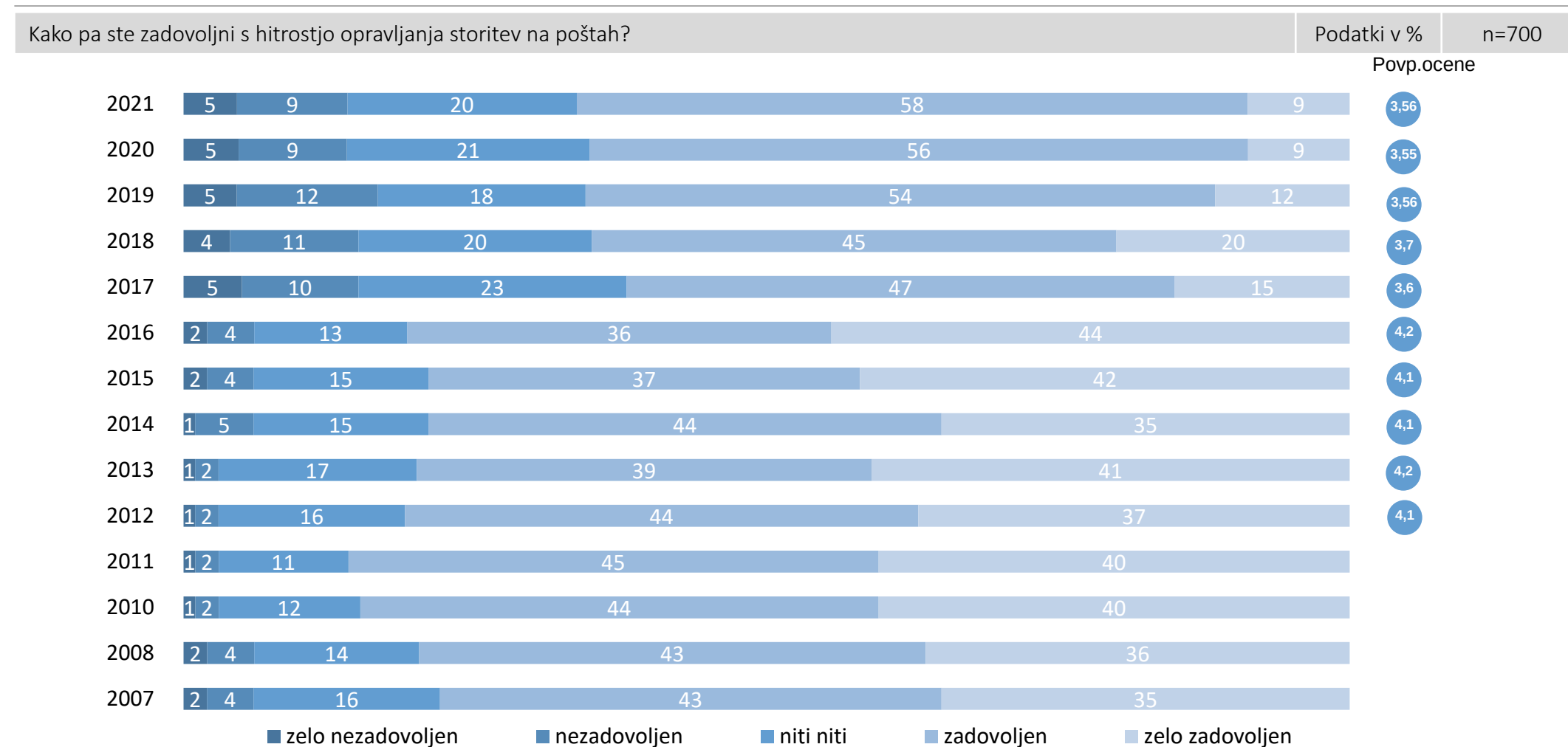
* Navedbe pod drugo: dolg čas dostave, čakalne vrste, hitrost, vse od naštetega, ne ločuje se med poštnimi in bančnimi okenci.

Zadovoljstvo z delovnim časom pošt



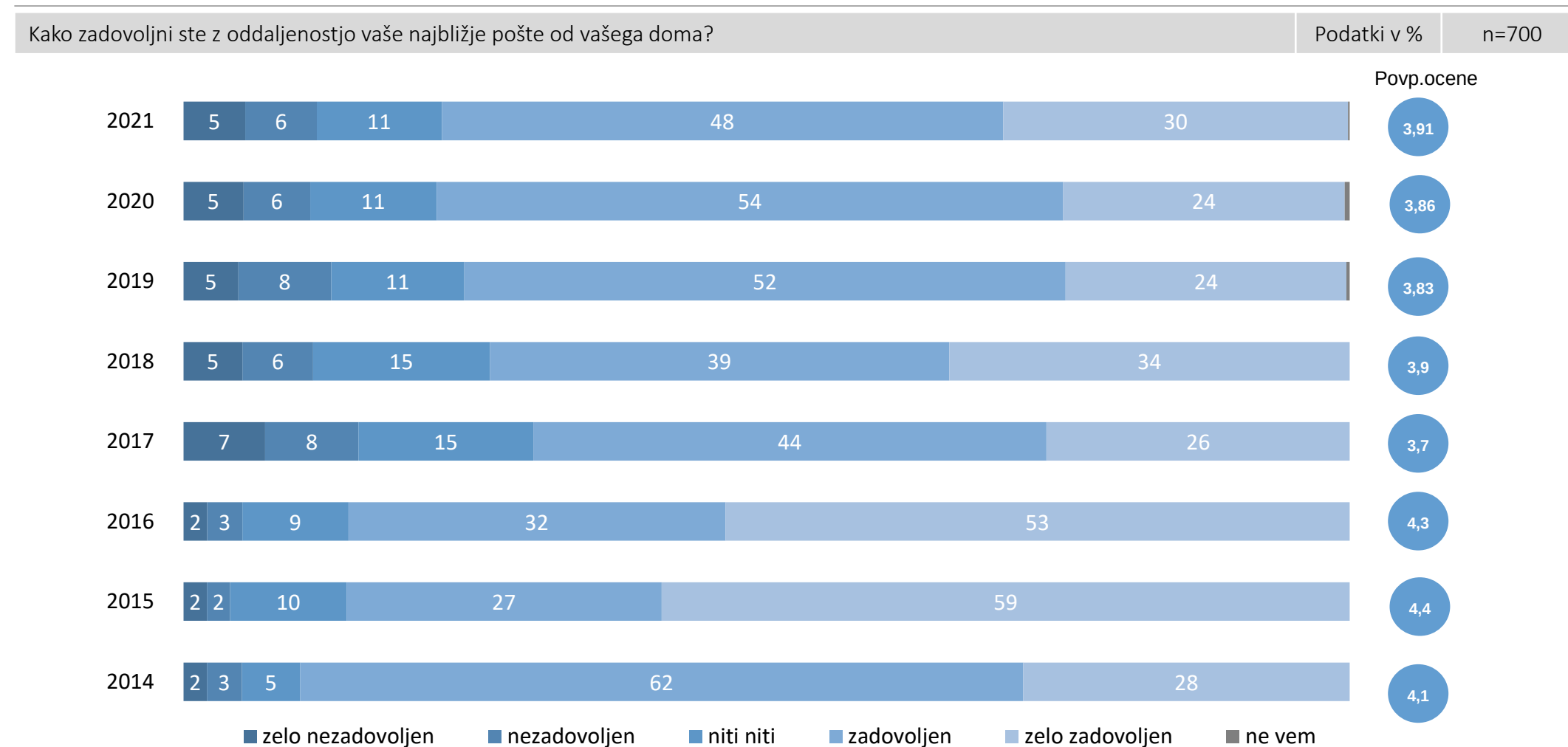
Dobra polovica anketiranih (52,7 %) je (zelo) zadovoljnih z delovnim časom pošt, ki jih obiskujejo. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,27.

Zadovoljstvo s hitrostjo opravljanja storitev na poštah



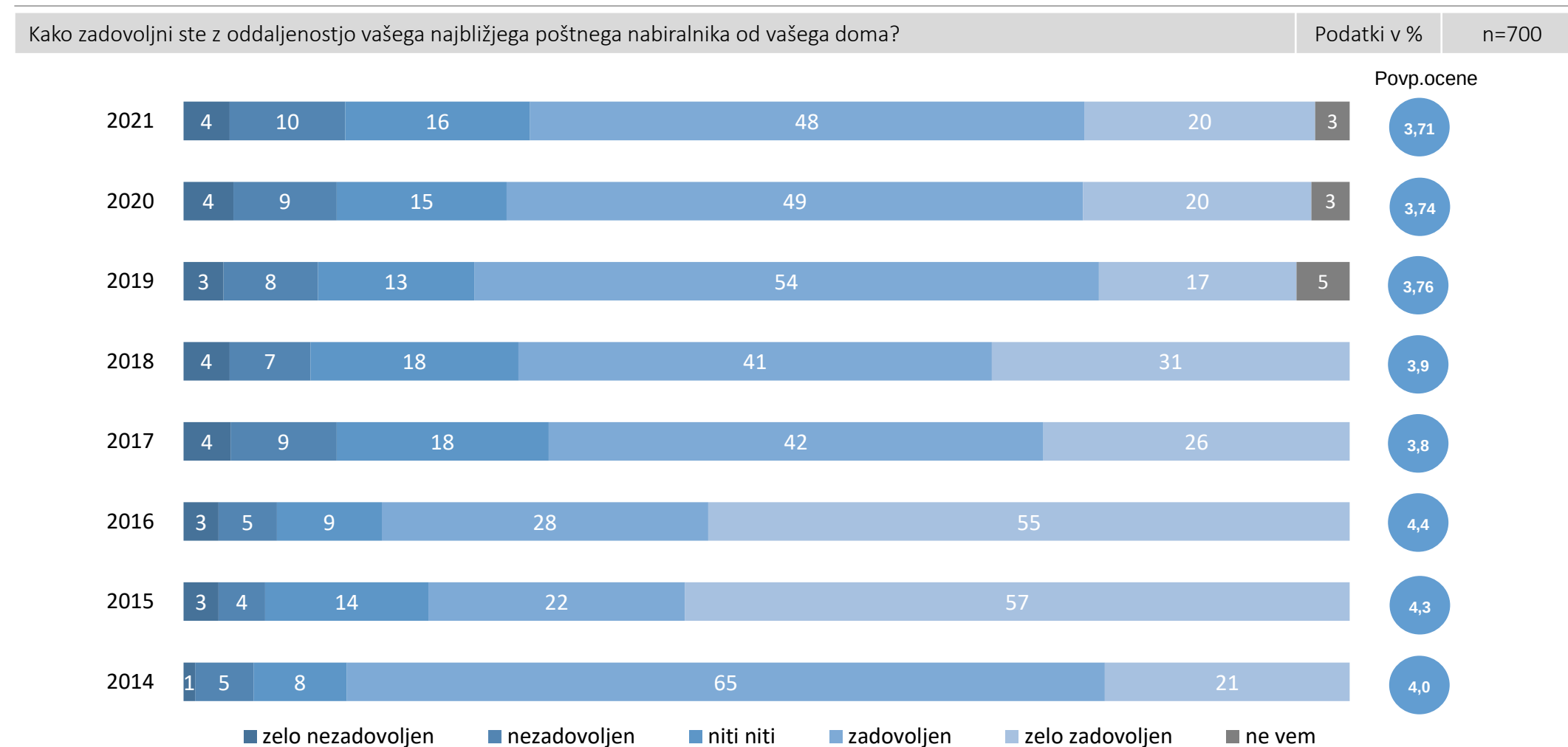
Dve tretjini anketiranih (66,3 %) je (zelo) zadovoljnih s hitrostjo opravljanja storitev na poštah. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,56.

Zadovoljstvo z oddaljenostjo najbližje pošte od doma



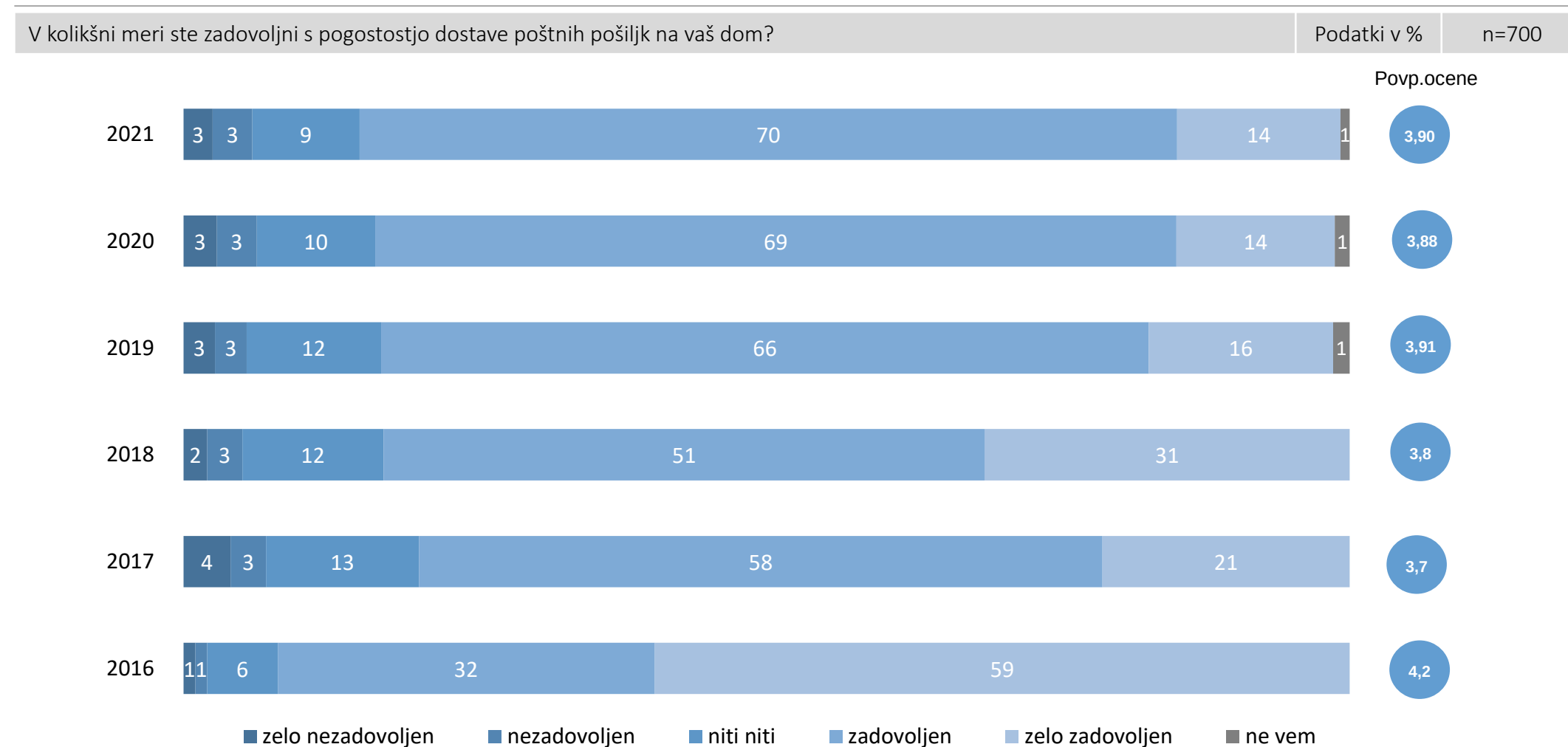
Tri četrtine anketiranih (77,7 %) je (zelo) zadovoljnih z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,91.

Zadovoljstvo z oddaljenostjo najbližjega poštne nabiralnika od doma



Dve tretjini anketiranih (67,4 %) je (zelo) zadovoljnih z oddaljenostjo nabiralnika od njihovega doma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,71.

Zadovoljstvo s pogostostjo dostave poštnih pošiljk na dom



Večina anketiranih (84,1 %) je (zelo) zadovoljnih s pogostostjo dostave poštnih pošiljk na dom. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,90.

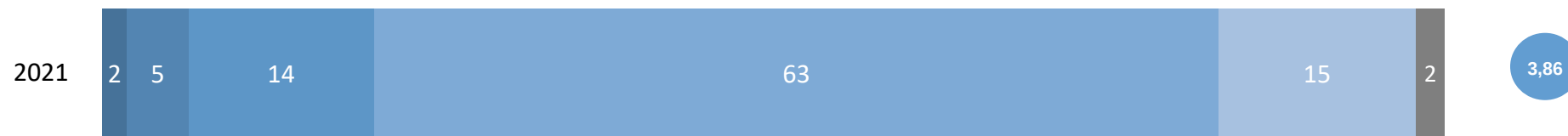
Zadovoljstvo z dostavo paketov

Kako zadovoljni ste z dostavo paketov?

Podatki v %

n=700

Povp.ocene



■ zelo nezadovoljen ■ nezadovoljen ■ niti niti ■ zadovoljen ■ zelo zadovoljen ■ ne vem

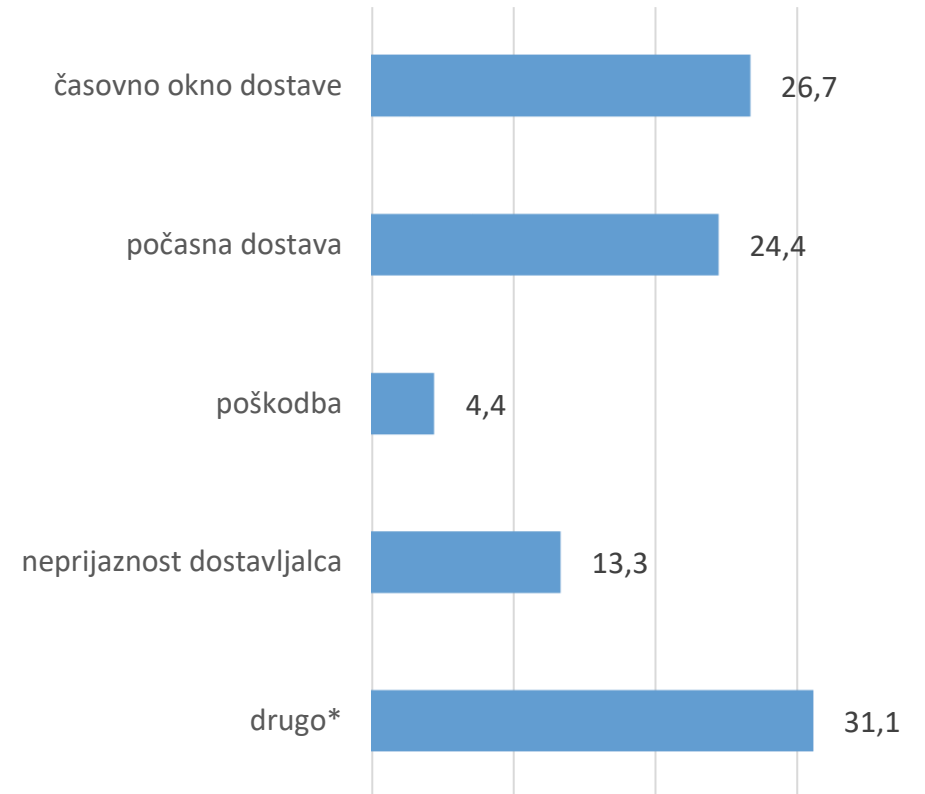
Tri četrtnine anketiranih (77,6 %) je (zelo) zadovoljnih z dostavo paketov. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,86.

Razlogi za nezadovoljstvo

Kaj je glavni razlog vašega nezadovoljstva? **Odgovarjajo tisti, ki so zadovoljstvo z dostavo paketov ocenili z ocenami 1-zelo nezadovoljen in 2-nezadovoljen**

Podatki v %

n=45



Glavni razlog nezadovoljstva z dostavo paketov je za dobro četrtno anketiranih (26,7 %), časovno okno dostave ter počasna dostava (24,4 %).

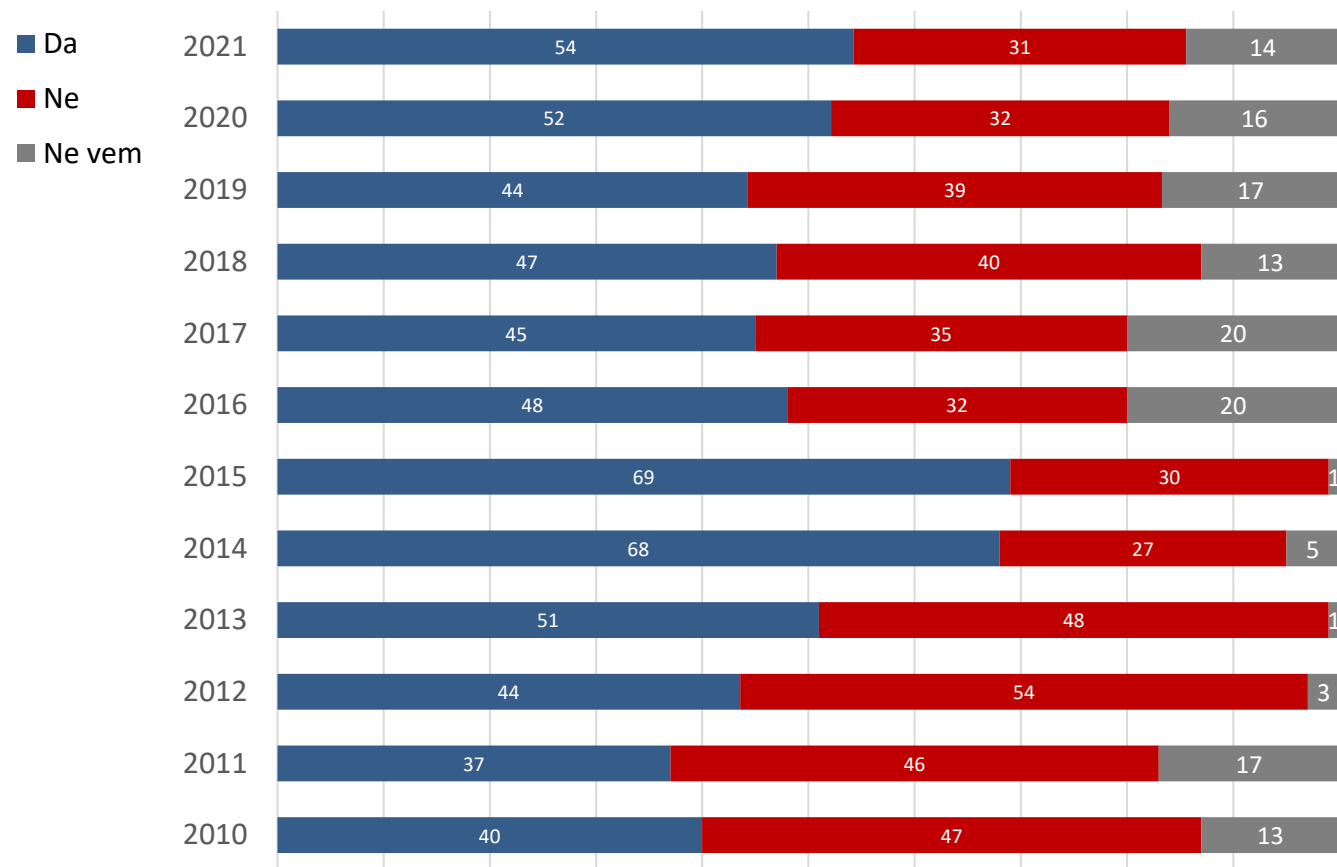
* Navedbe pod drugo: ne zvoni več - dobim samo obvestilo (9x), ne dobivam več paketov, neorganiziranost, urnik

Primernost prodaje poštnih storitev prek pogodbenih partnerjev

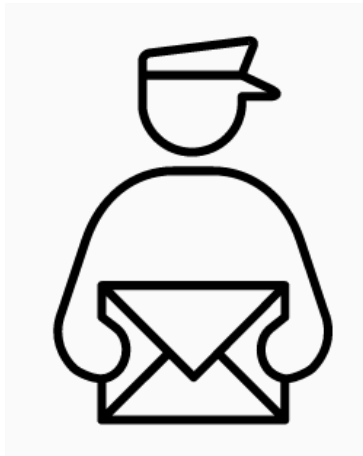
Ali se vam zdi primerno, da Pošta Slovenije svoje storitve prodaja ne samo v svojih poslovnih prostorih in s svojimi uslužbenci, ampak tudi preko pogodbenih partnerjev oz. franšiz, npr. znotraj zasebnih trgovin, lokalov, trafik, bencinskih črpalk ...)?

Podatki v %

n=700



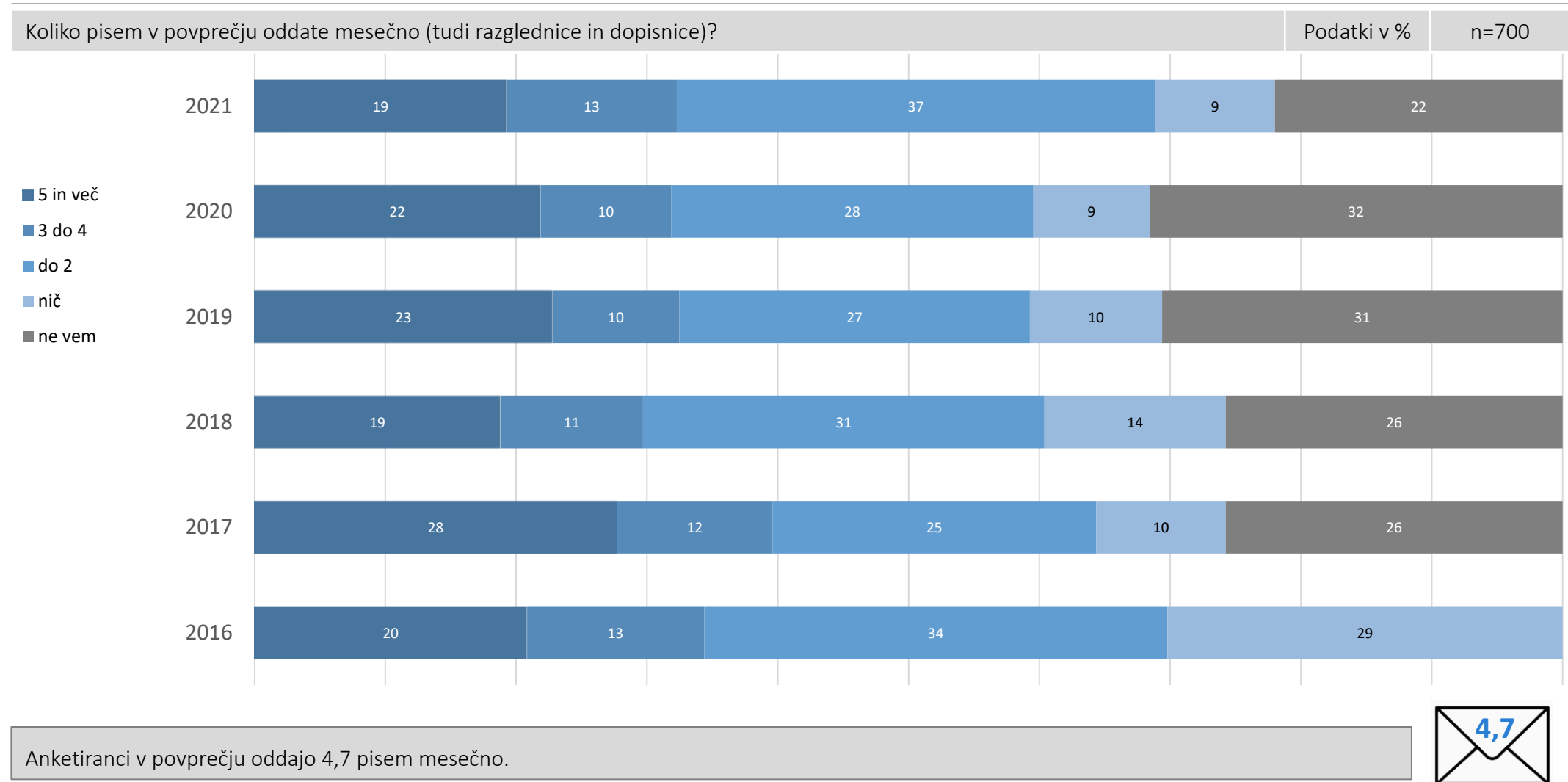
Dobri polovici vprašanih (54,3 %) se zdi primerno, da Pošta Slovenije svoje storitve prodaja tudi preko pogodbenih partnerjev, 31,3 % vprašanih pa je nasprotnega mnenja.



Oddaja in sprejem pošilk

Povprečno število *oddanih pisem na mesec

* V poročilu prikazani podatki „Povprečje“ predstavljajo srednjo vrednost, ki jo izračunamo tako, da vsoto vseh podatkov delimo s številom podatkov N (torej število vseh pisemskih pošilk delimo s številom anketiranih, ki so podatek posredovali).



Koliko pisem v povprečju oddate mesečno (tudi razglednice in dopisnice)?								Podatki v %	n=700
2021	5 in več 3 do 4 2 1 nič ne vem								
	19	13	19	17	9	22			

Anketiranci v povprečju oddajo 4,7 pisem mesečno.

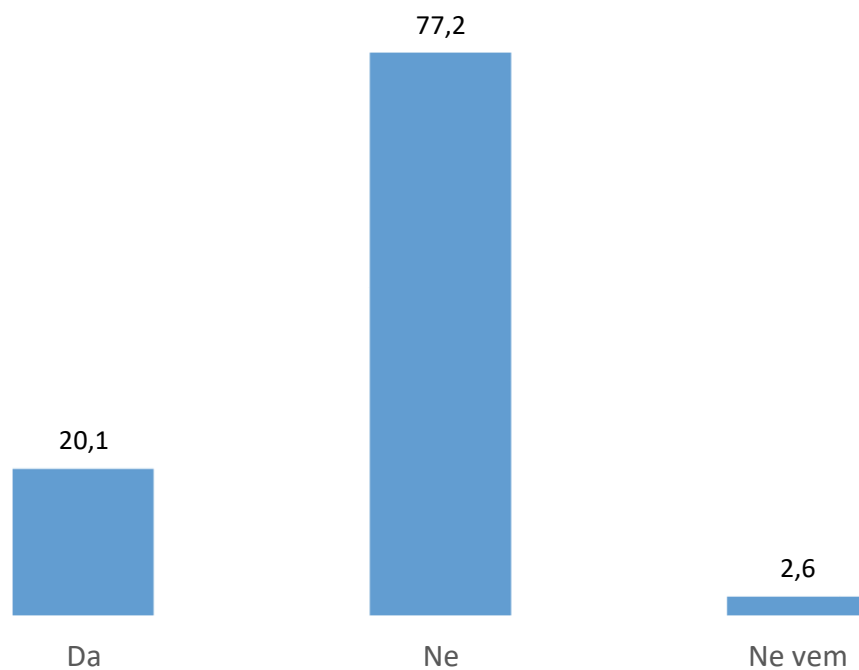
4,7

Uporaba prednostnega prenosa pri oddaji pisem

Ali ste pri oddaji pisem uporabili tudi prednostni prenos?

Podatki v %

n=457



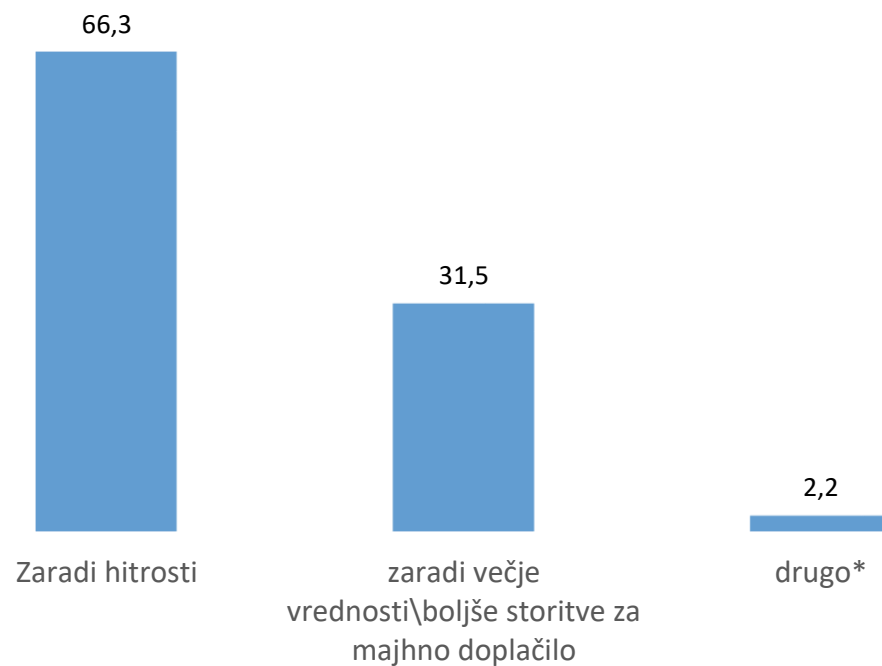
Med tistimi anketiranci, ki v povprečju oddajo najmanj eno pismo na mesec, jih tri četrtine (77,2 %) ne uporablja prednostnega prenosa pri oddaji pisem, le to pa uporablja petina vprašanih (20,1 %).

Razlogi za uporabo prednostnega prenosa pri oddaji pisem

Zakaj ste pri oddaji pisem uporabili tudi prednostni prenos?

Podatki v %

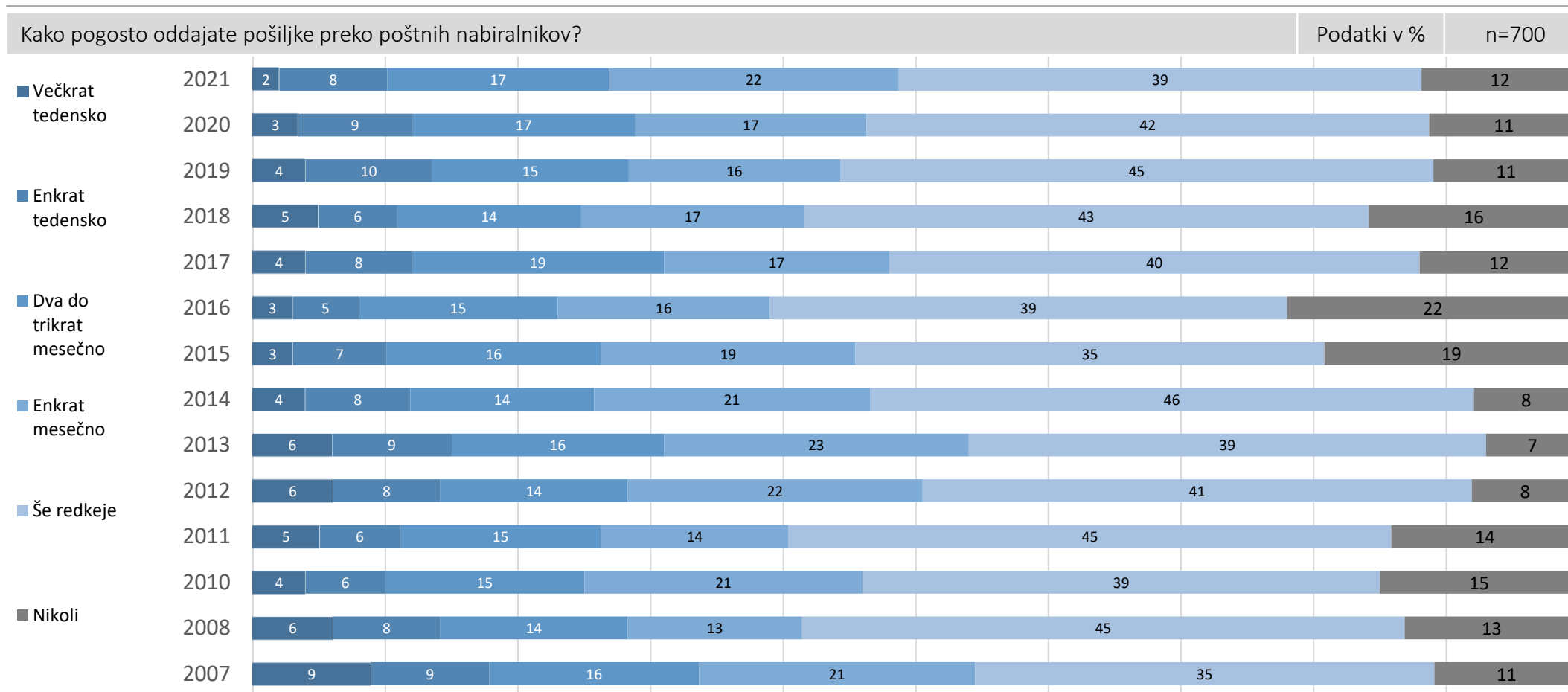
n=92



Glavni razlog, zakaj so uporabili prednostni prenos pri oddaji pisem je hitrost (66,3 %) sledi pa razlog zaradi večje vrednosti (31,5 %).

* nujno je moralo biti hitro dostavljeno; zaradi uradnih zahtev

Pogostost oddaje pošiljke preko poštних nabiralnikov



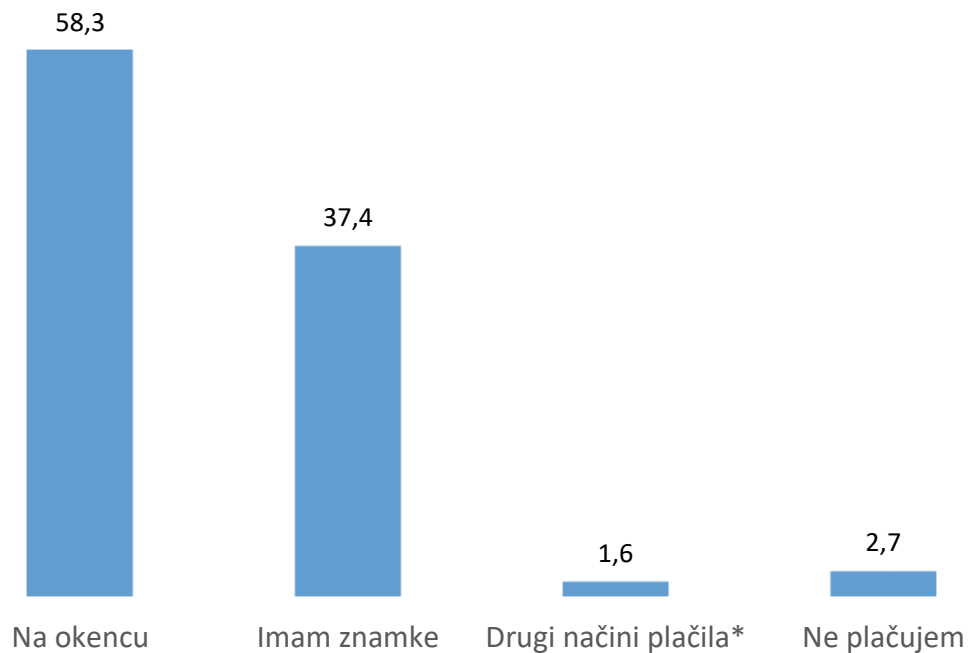
Preko poštних nabiralnikov oddaja pošiljke večkrat tedensko 2,0 % anketiranih, najmanj enkrat mesečno pa 48,7 % vprašanih.

Plačevanje poštnine

Kako praviloma plačujete poštnino?

Podatki v %

n=700



Dobra polovica anketiranih poštnino praviloma plačuje na okencu (58,3 %), tretjina pa uporablja znamke (37,4 %).

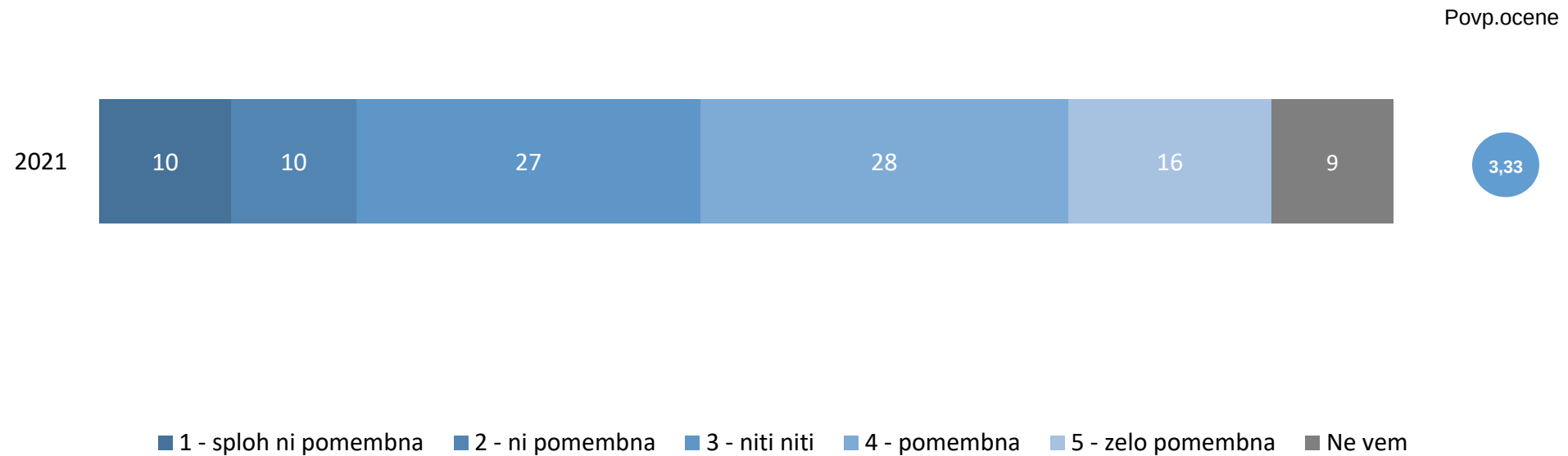
* S kartico, odvisno od teže, pogodbeno, po povzetju, pri poštarju, mesečni račun, knjiga

Pomembnost uvedbe e-znamke

Kako pomembna bi se vam zdela uvedba e-znamke = plačilo poštne preko aplikacije brez obiska pošte?

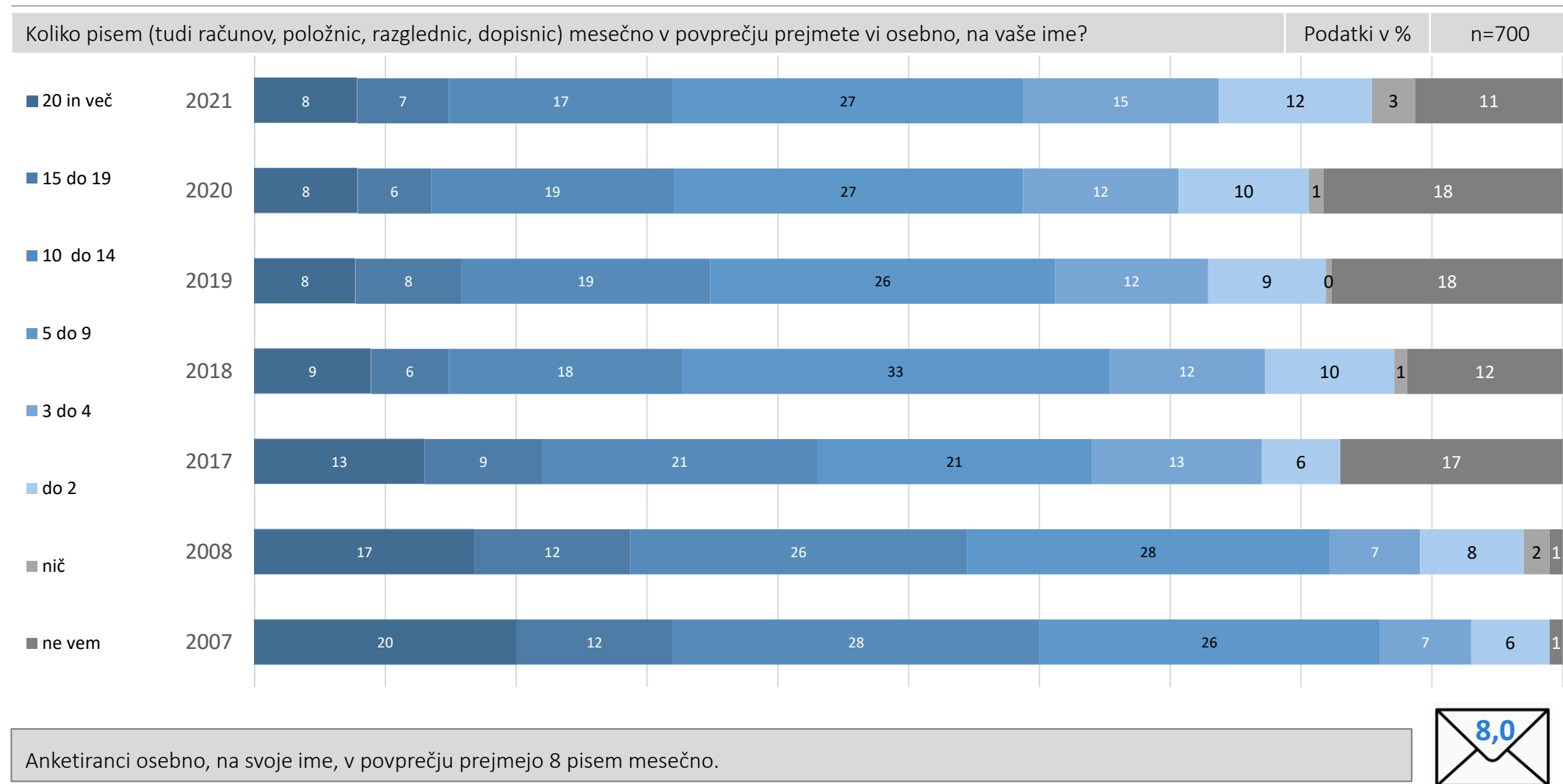
Podatki v %

n=700

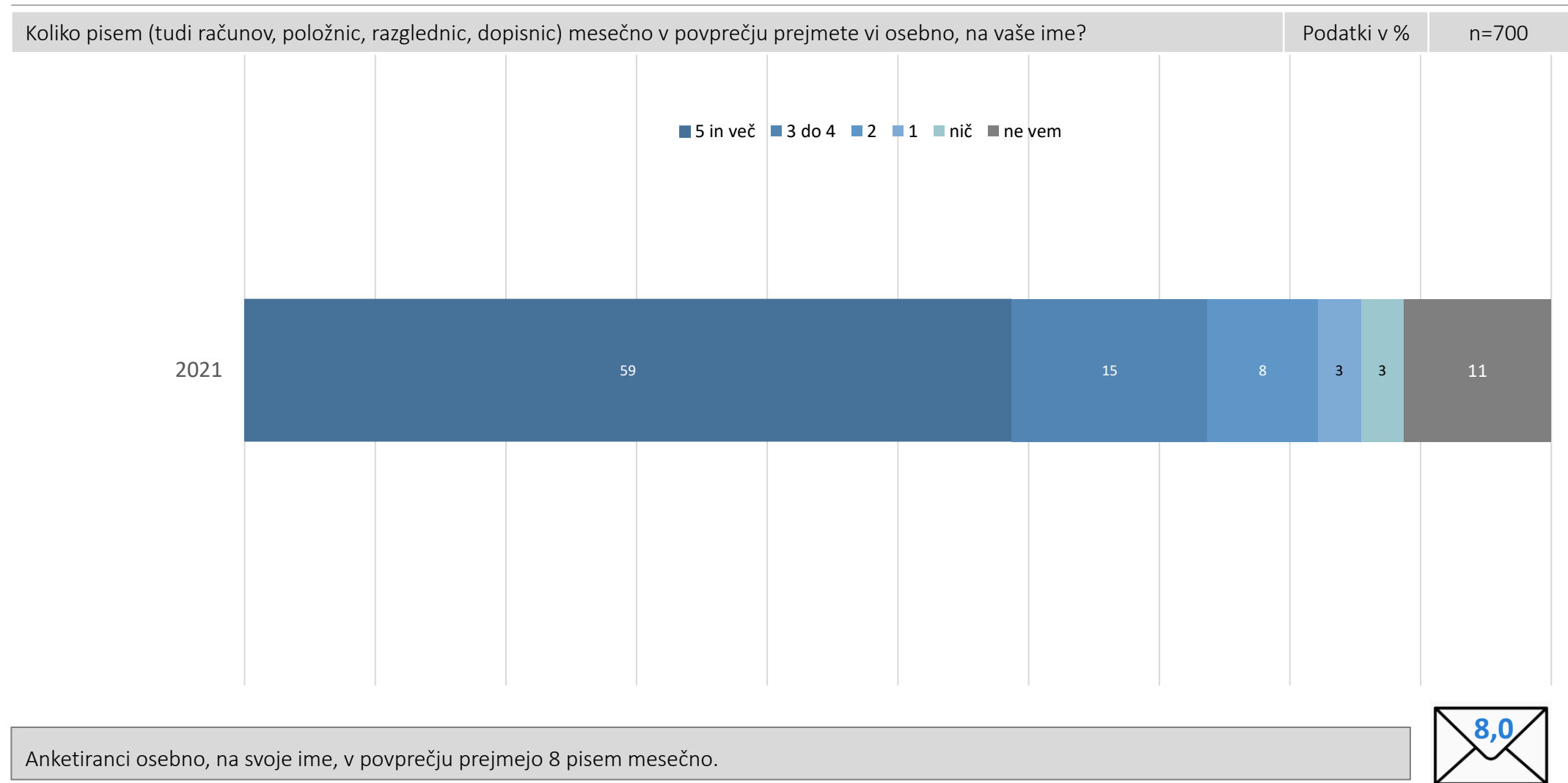


Dve petini anketiranih (44,1%) meni, da bi za njih bila (zelo) pomembna možnost uvedbe e-znamke. Povprečna ocena pomembnosti na lestvici od 1 do 5, znaša 3,33.

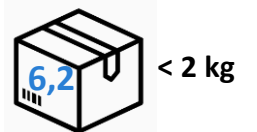
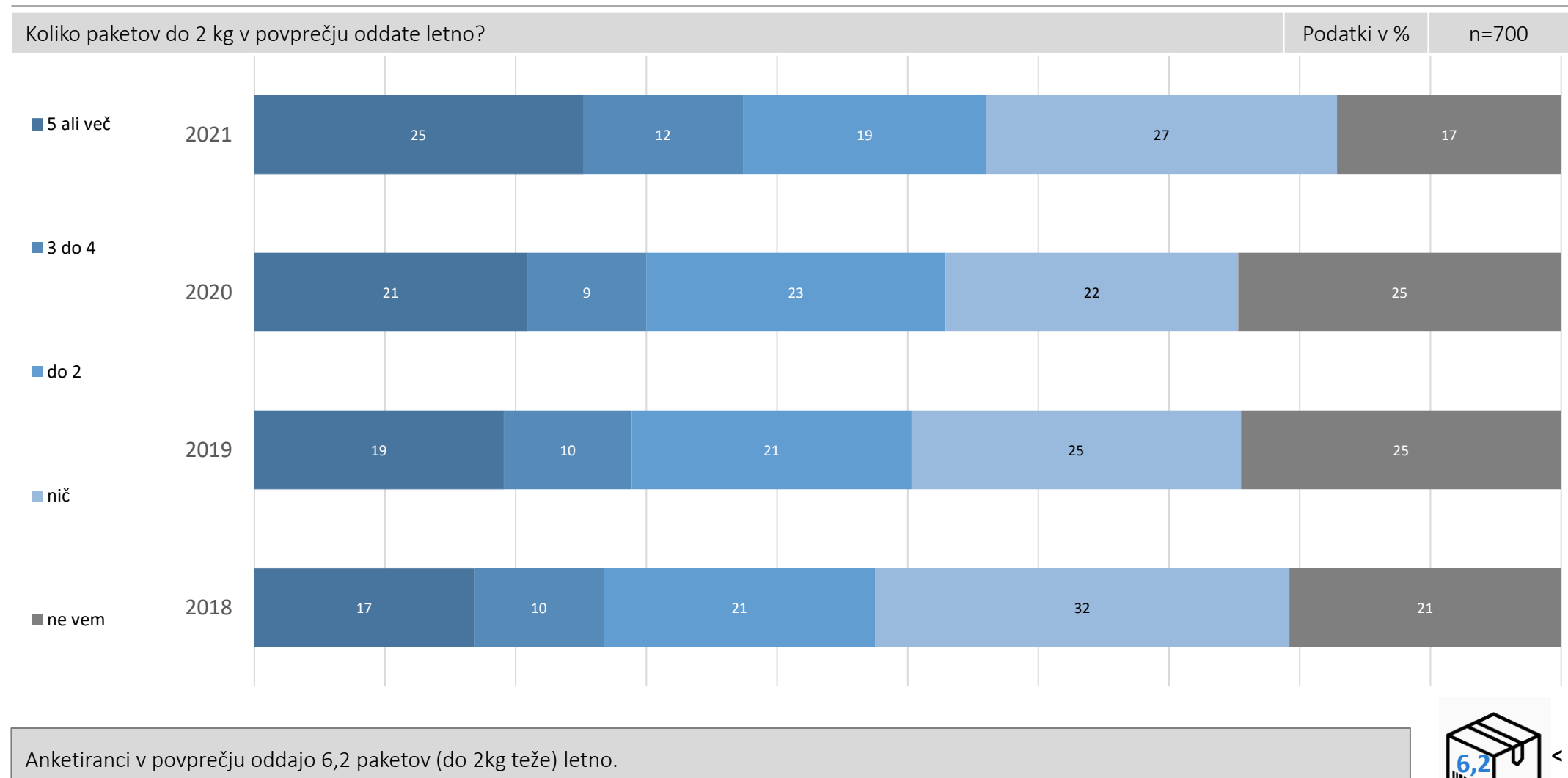
Povprečno število prejetih pisem na mesec



Povprečno število prejetih pisem na mesec v letu 2021



Povprečno število oddanih paketov do 2kg na leto

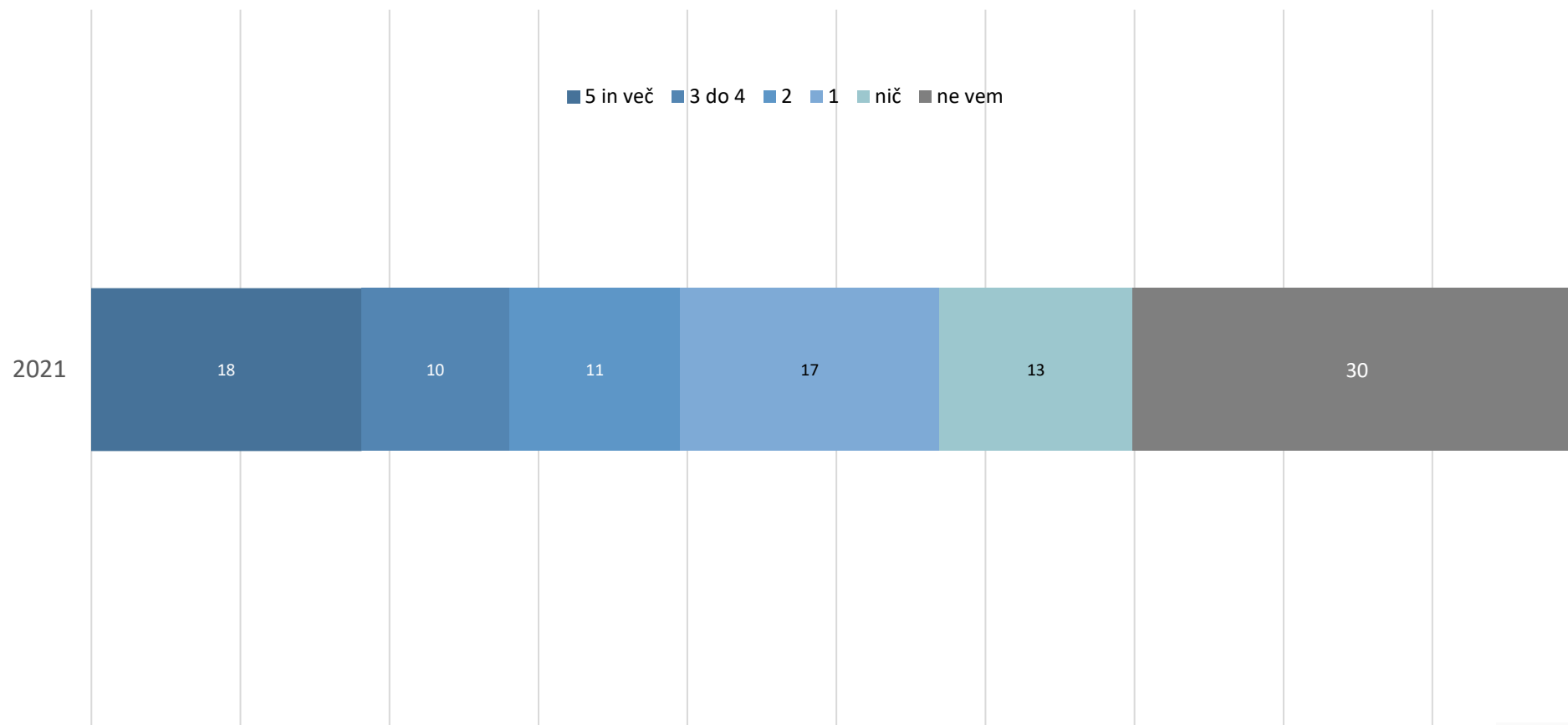


Oddani paketi lažji od 250g

Koliko od teh paketov pa je lažjih od 250g?

Podatki v %

n=392



Anketiranci v povprečju letno oddajo 3,5 paketov do 250g teže.



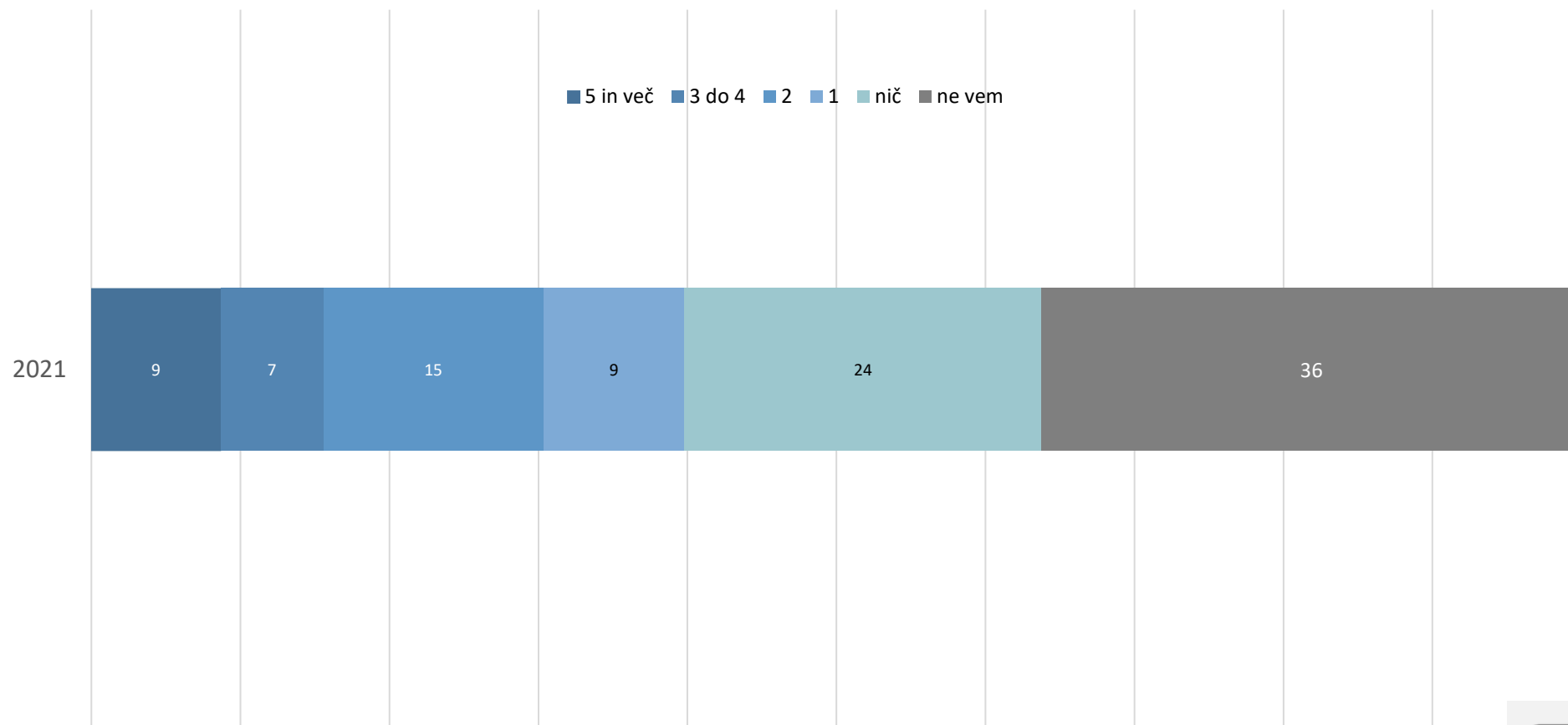
< 250g

Oddani paketi, ki sodijo v hišni predalčnik

Koliko od teh paketov pa jih po dimenzijah sodi v hišni predalčnik?

Podatki v %

n=392

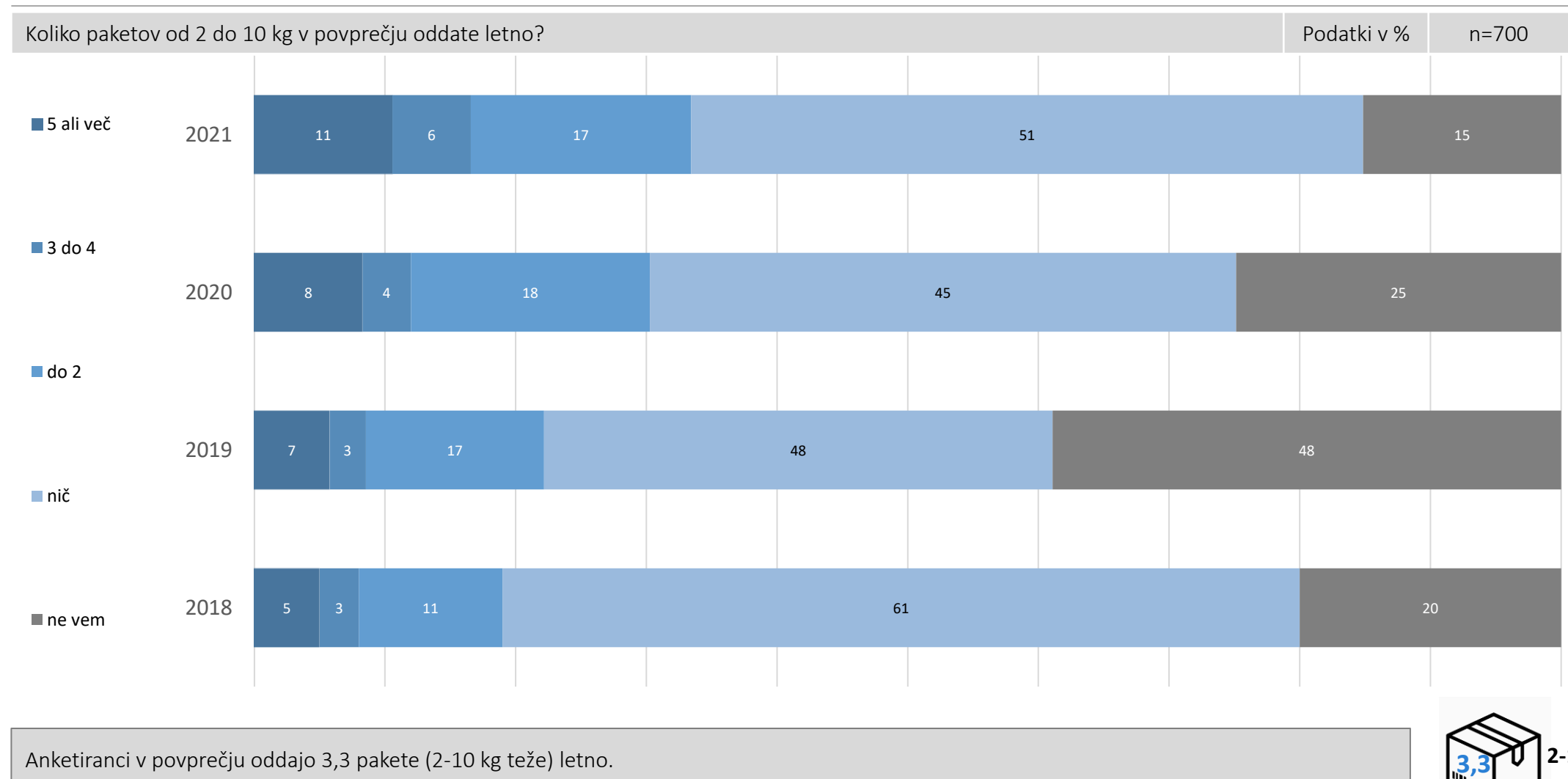


Anketiranci v povprečju letno oddajo 2,4 paketov, ki sodijo v hišni predalčnik.

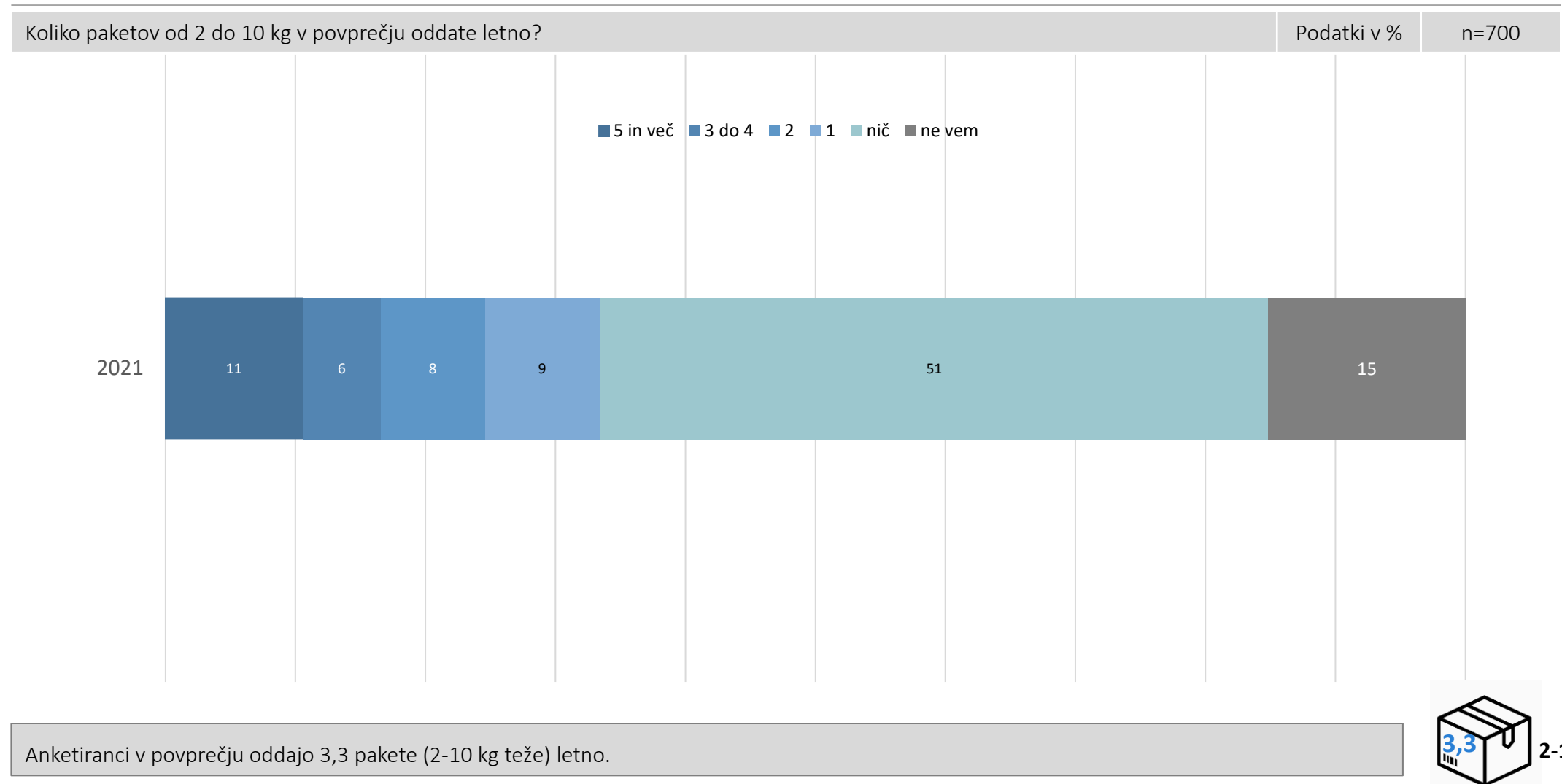


2,4

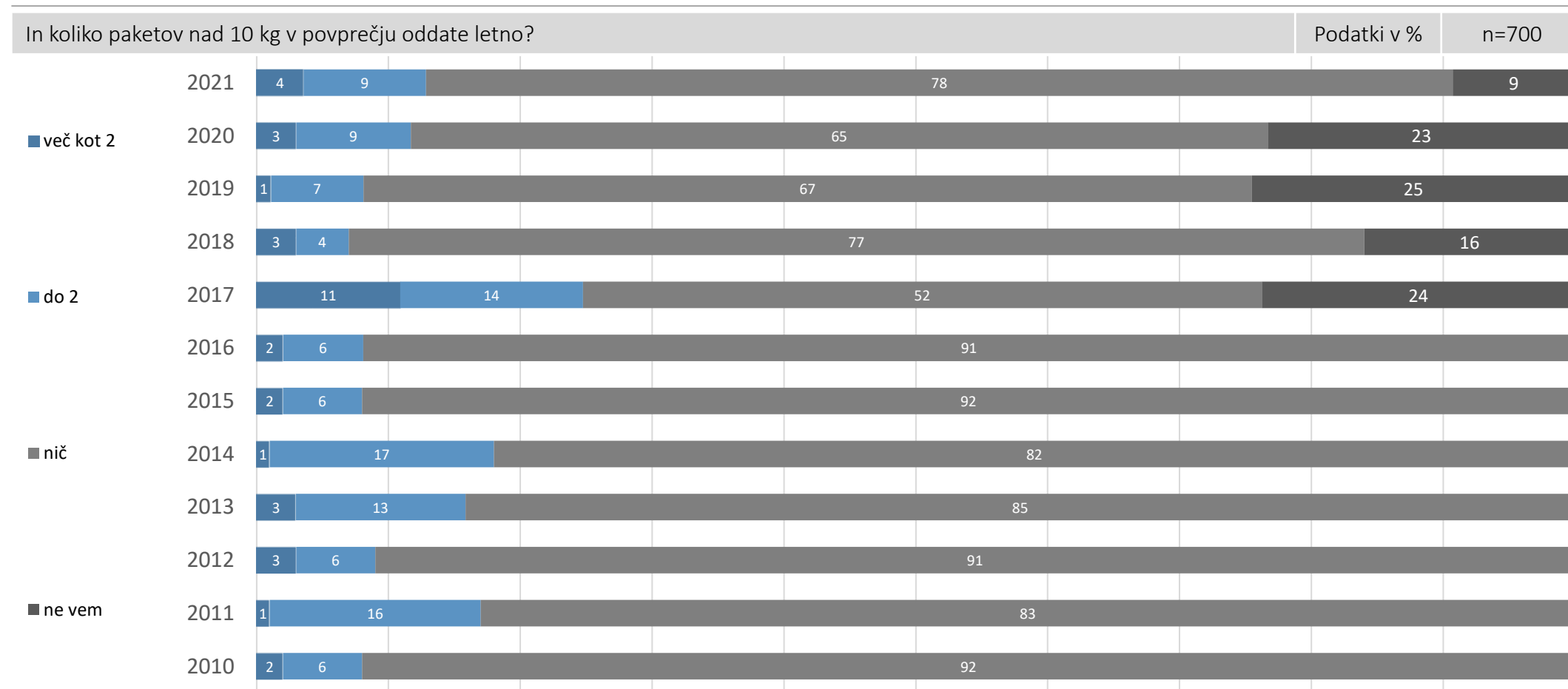
Povprečno število oddanih paketov od 2kg do 10kg na leto



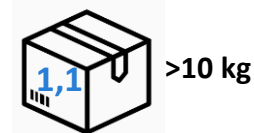
Povprečno število oddanih paketov od 2kg do 10kg v letu 2021



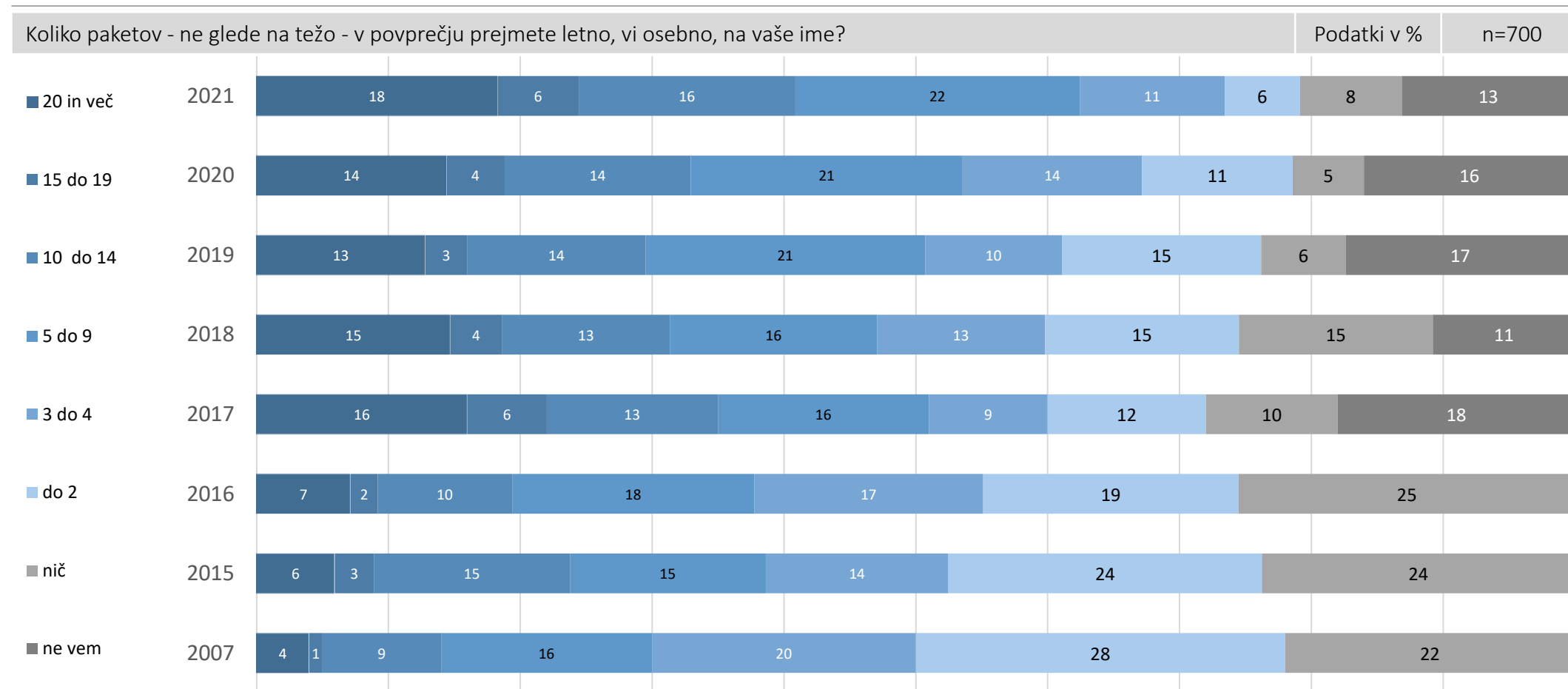
Povprečno število oddanih paketov nad 10kg letno



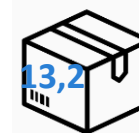
Anketiranci v povprečju oddajo 1,1 paketov (nad 10 kg teže) letno.



Povprečno število osebno prejetih paketov letno



Anketiranci v povprečju prejmejo 13,2 paketov letno, osebno, na svoje ime.

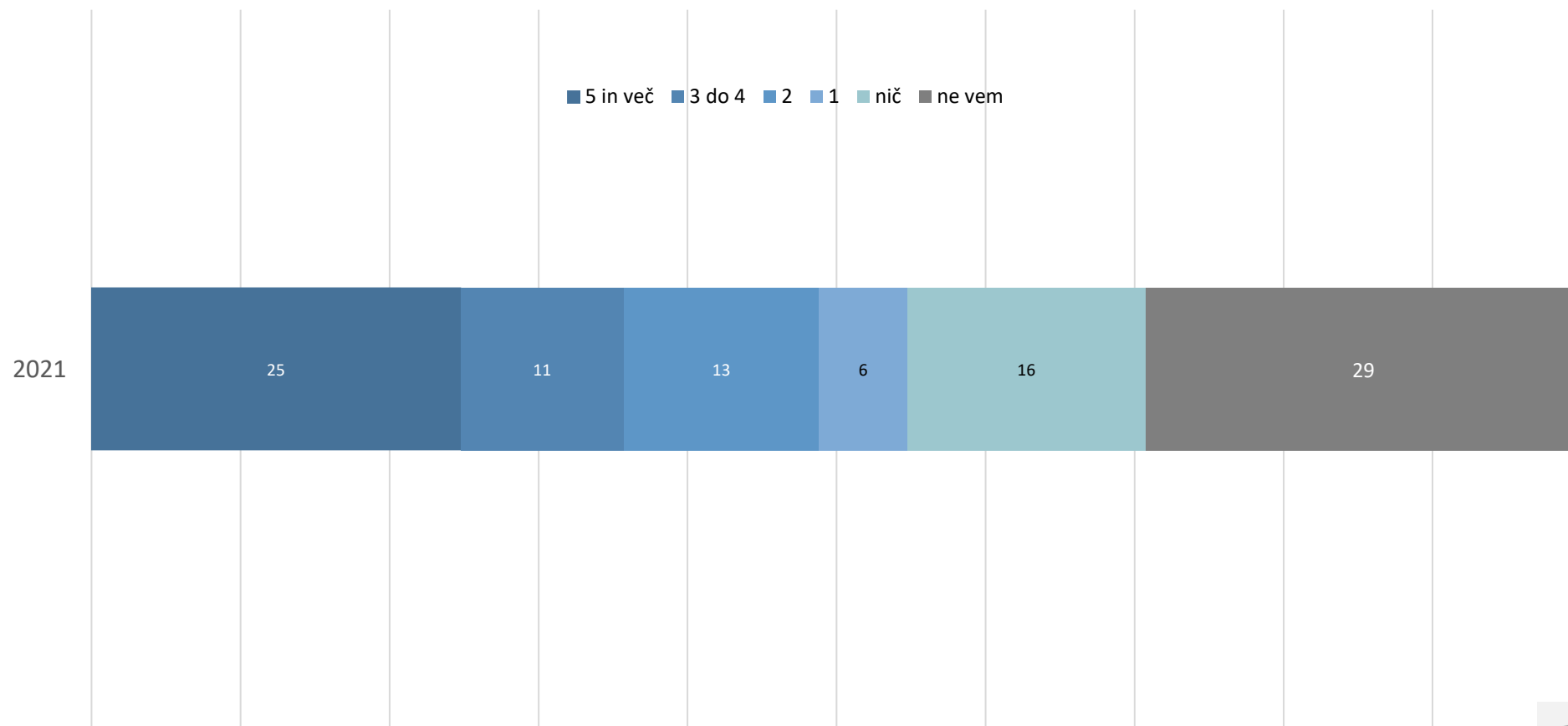


Prejeti paketi, ki sodijo v hišni predalčnik

Koliko od teh paketov, ki jih prejmete, sodi v hišni predalčnik?

Podatki v %

n=557



Anketiranci v povprečju letno prejmejo 4,8 paketov, ki sodijo v hišni predalčnik.



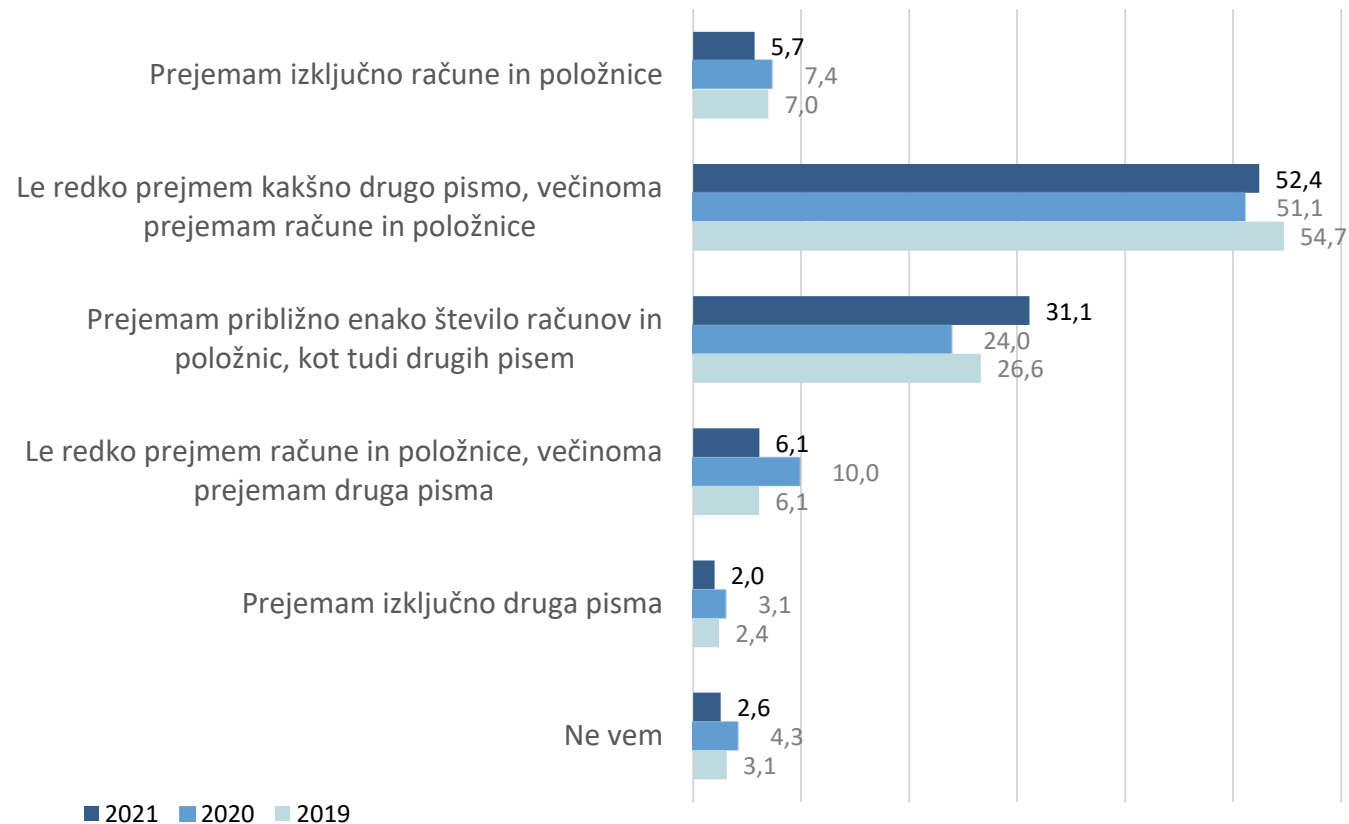
4,8

Delež računov in položnic

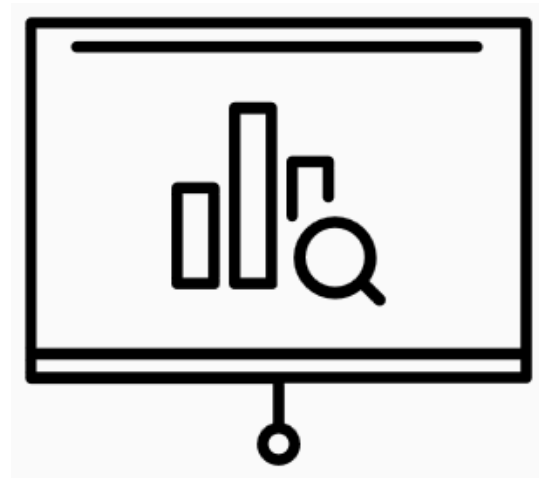
Prosimo ocenite, kolikšen delež med vsemi pismi, ki jih prejmete, predstavljajo računi in položnice.
Pri oceni NE upoštevajte reklam.

Podatki v %

n=700

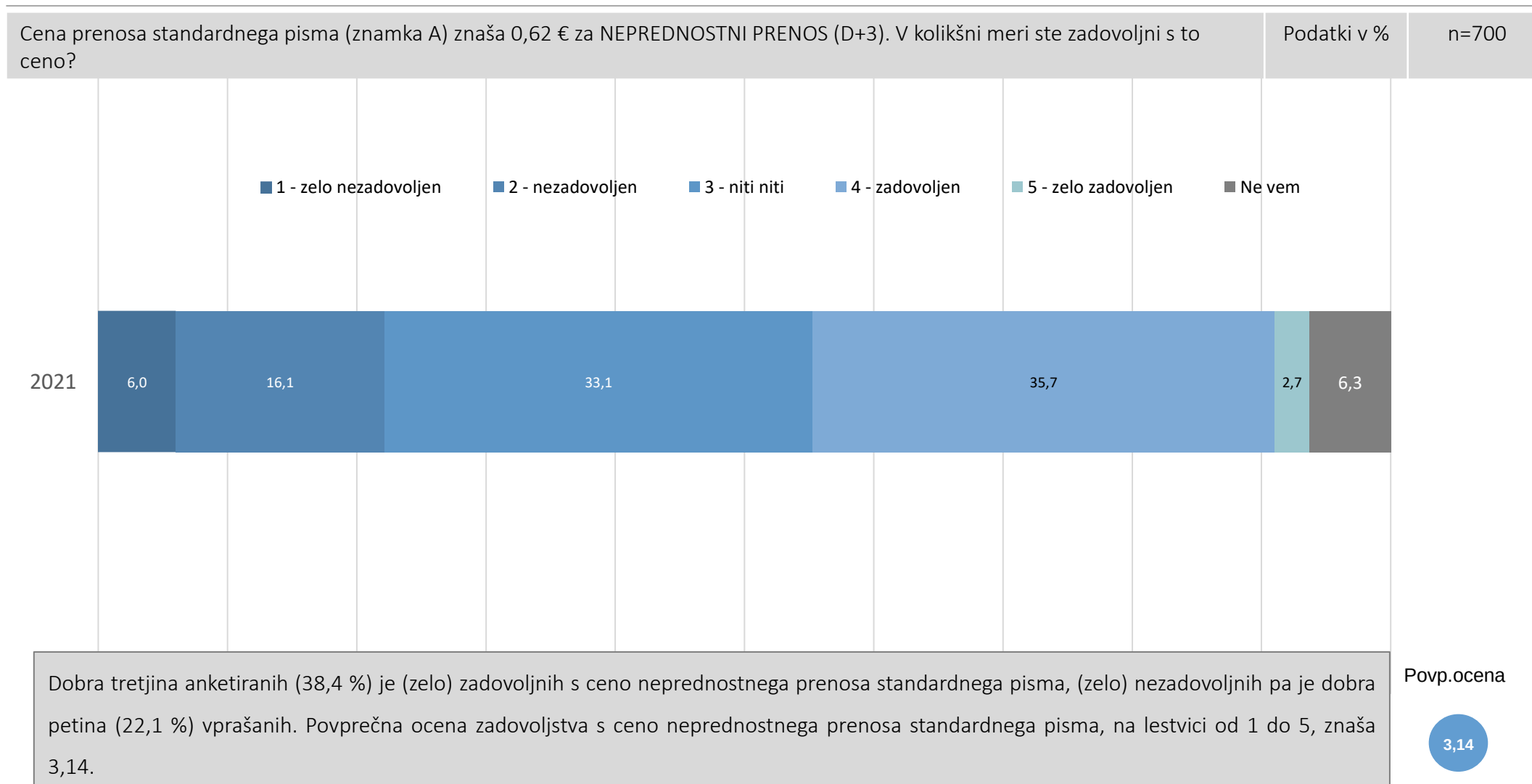


Dobra polovica anketiranih (52,4 %) le redko prejema kakšno drugo pismo; večinoma oziroma izključno prejemajo račune in položnice.



Cene in roki prenosa

Zadovoljstvo s ceno NEPREDNOSTNEGA prenosa standardnega pisma v letu 2021

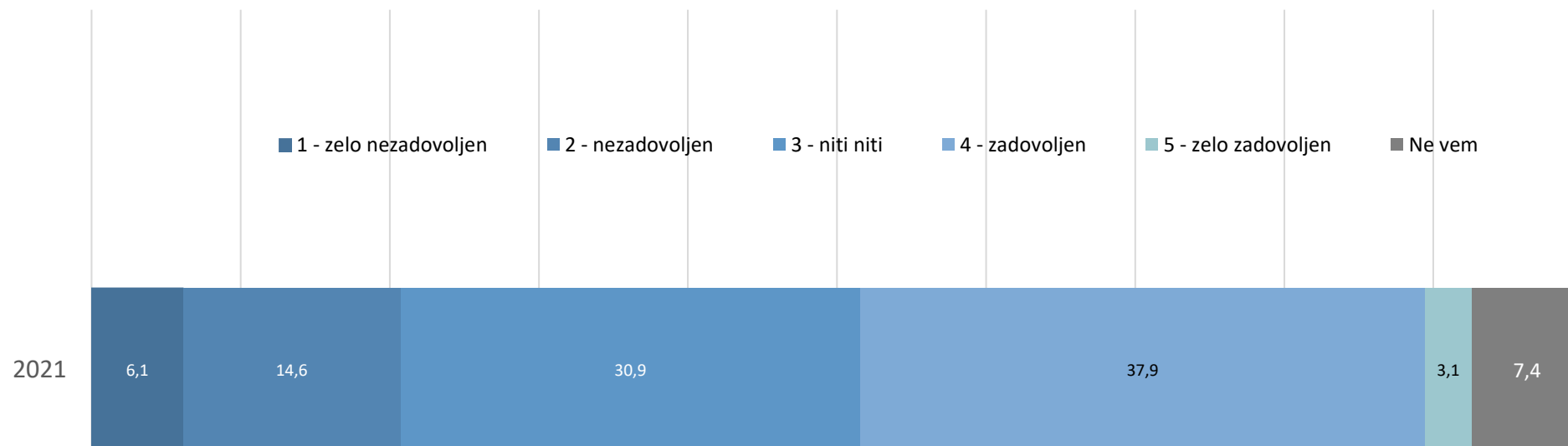


Zadovoljstvo s ceno PREDNOSTNEGA prenosa standardnega pisma v letu 2021

Cena prenosa standardnega pisma (znamka A) znaša 0,67 € za PREDNOSTNI PRENOS (D+1). V kolikšni meri ste zadovoljni s to ceno?

Podatki v %

n=700

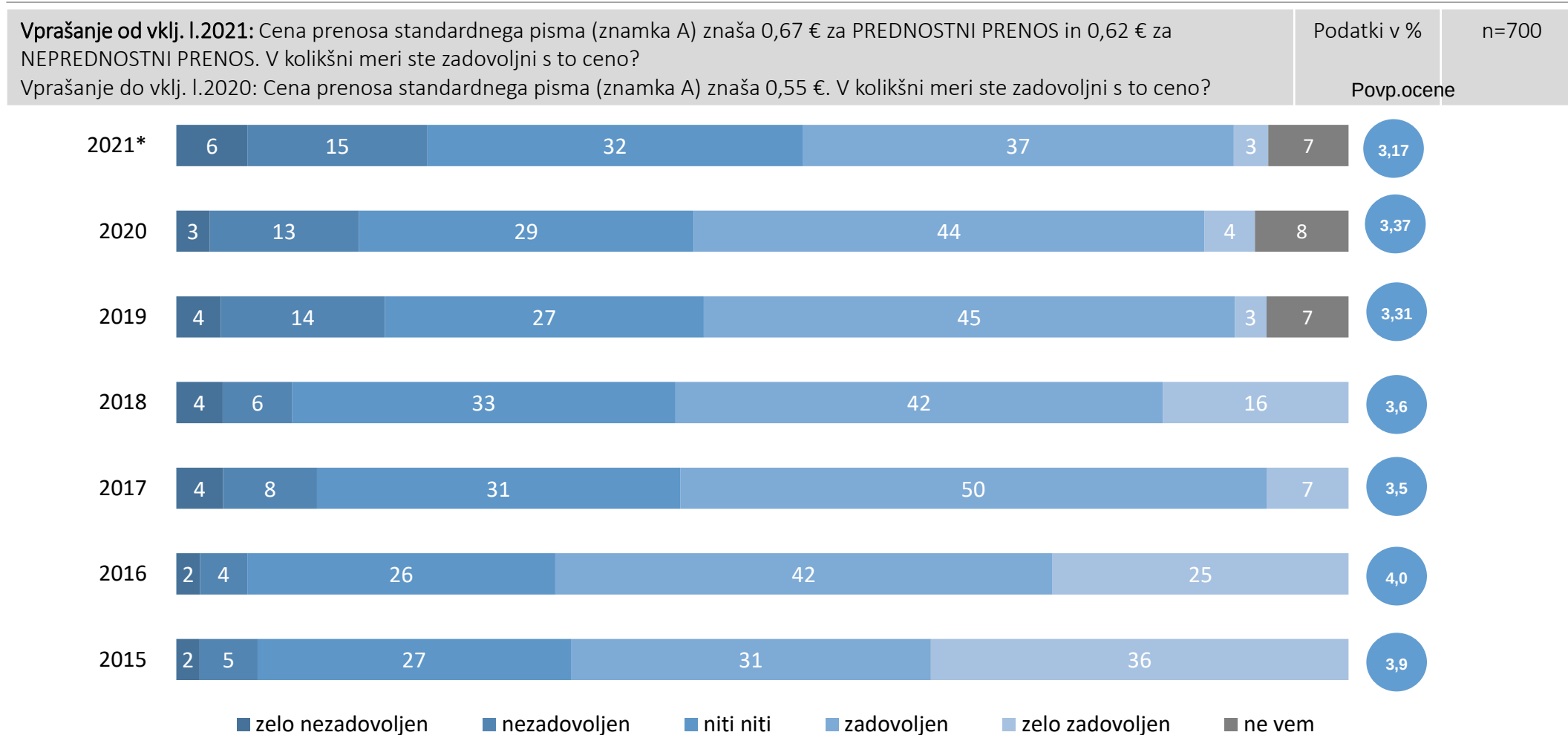


Dve petini anketiranih (41,0 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno prednostnega prenosa standardnega pisma, (zelo) nezadovoljnih pa je petina (20,7 %) vprašanih. Povprečna ocena zadovoljstva s ceno prednostnega prenosa standardnega pisma, na lestvici od 1 do 5, znaša 3,19.

Povp.ocena

3,19

Zadovoljstvo s ceno prenosa standardnega pisma



Dobra tretjina anketiranih (39,7 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno prenosa* standardnega pisma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,17.

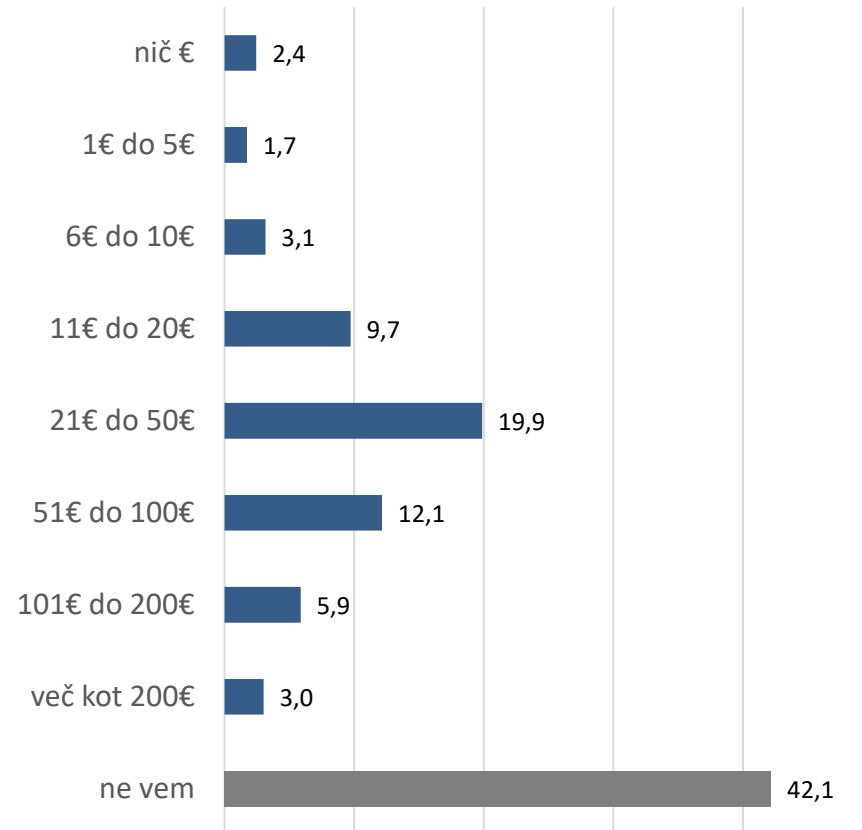
*v letu 2021 je povprečna cena prenosa standardnega pisma izračunana kot povprečje dveh cen: cene za prednostni prenos in cene za neprednostni prenos

Letni znesek za poštne storitve v letu 2021

Koliko EUR letno namenite za poštne storitve (vključno s POŠTNINO za spletne nakupe)?

Podatki v %

n=700



77 €

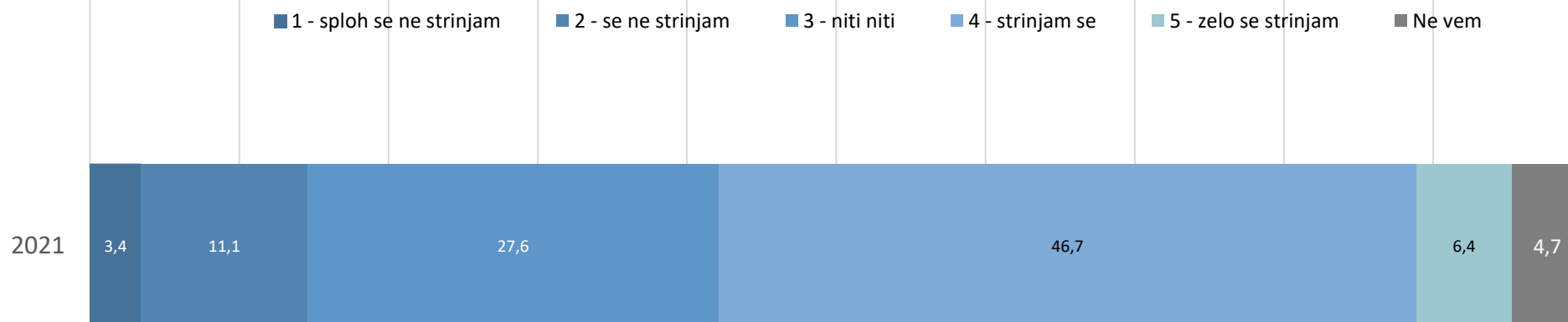
Največji delež vprašanih (42,1 %) ne ve oziroma ne želi povedati, koliko na letni ravni plačujejo za poštne storitve. Petina anketiranih (19,9 %) za poštne storitve letno namenijo med 21€ in 50€. Povprečni znesek, ki ga anketirani namenijo plačevanju poštnih storitev je 77€.

S cenami in splošnimi pogoji poštnega izvajalca se lahko hitro in enostavno seznanim

V kakšni meri se strinjate z naslednjo trditvijo: "S cenami in splošnimi pogoji poštnega izvajalca se lahko hitro in enostavno seznanim."

Podatki v %

n=700



Polovica anketiranih (53,1 %) se (zelo) strinja s trditvijo, da se s cenami in splošnimi pogoji poštnega izvajalca lahko hitro in enostavno seznanijo, s to trditvijo pa se (sploh) ne strinja 14,6 % vprašanih. Povprečna ocena strinjanja s trditvijo, na lestvici od 1 do 5, znaša 3,44.

Povp.ocena

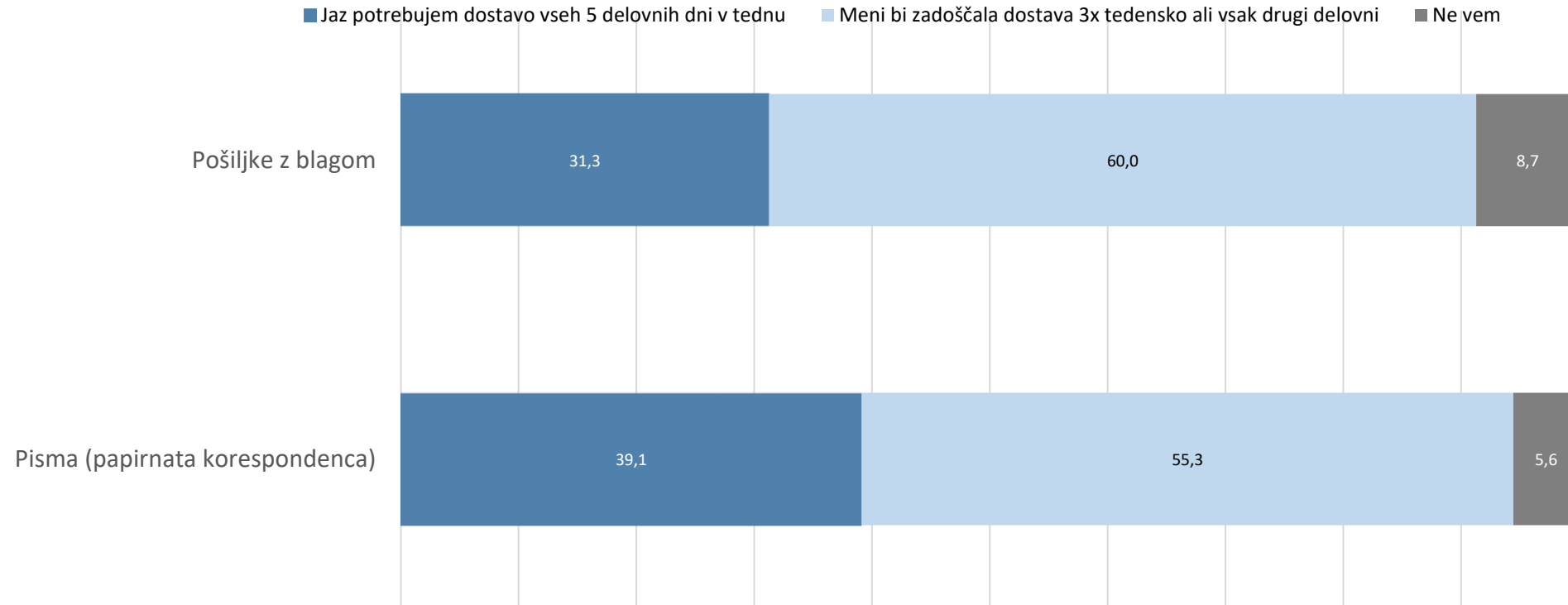
3,44

Potreba po dostavi poštnih pošilk 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?

Podatki v %

n=700



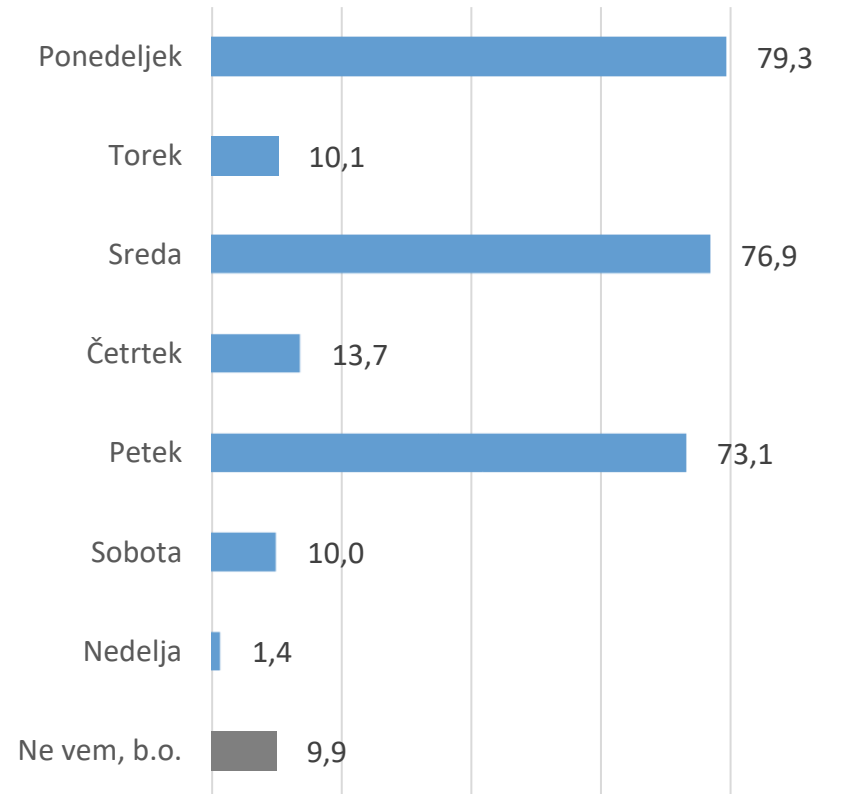
Tretjina vprašanih (31,3 %) potrebuje dostavo pošilk z blagom vseh 5 delovnih dni v tednu, 39,1 % anketiranih pa potrebuje dostavo pisem vseh 5 dni v tednu.

Izbira dni za dostavo 3x tedensko

Katere dni v tednu bi vi osebno potrebovali dostavo, če bi se izvajala 3x tedensko ali vsak drugi delovni dan?
(največ tri možne izbire - kombinacija 3 dni)

Podatki v %

n=700

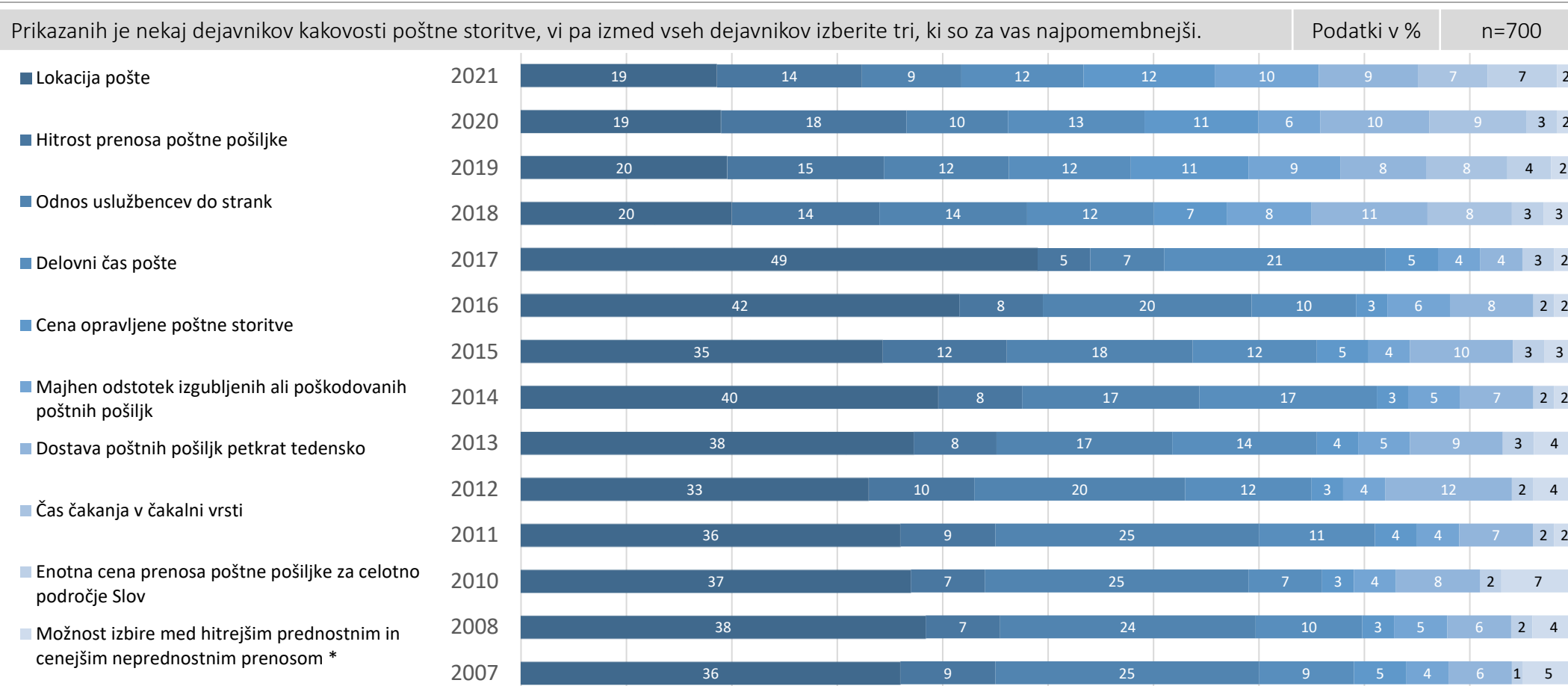


V kolikor bi se dostava izvajala 3x tedensko, bi večina vprašanih za dostavo izbrala kombinacijo naslednjih dni: ponedeljek (79,3 %), sreda (76,9 %) in petek (73,1 %).



Kakovost in pritožbe

Prvi, najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve



*do vključno leta 2020 je na tem mestu ocenjevan dejavnik „Dostava pošiljk ob sobotah“. V letu 2021 smo ga zamenjali z dejavnikom „Možnost izbire med prednostnim in neprednostnim prenosom“, zato ta dejavnik ni primerljiv z leti nazaj!

Kot prvi najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve, petina vprašanih (18,6 %) izpostavlja lokacijo pošte, kot drugi najpomembnejši dejavnik izpostavljajo hitrost prenosa poštne pošiljke (13,7 %) in kot tretji najpomembnejši dejavnik pa cena opravljene poštne storitve (12,4 %).

Skupaj, najpomembnejši dejavniki kakovosti poštne storitve

Prikazanih je nekaj dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa izmed vseh dejavnikov izberite tri, ki so za vas najpomembnejši.										Podatki v %	n=700
■ Lokacija pošte	2021	45	36	30	42	44	24	23	25	20	9
■ Hitrost prenosa poštne pošiljke	2020	45	42	33	47	38	18	21	31	15	7
■ Odnos uslužbencev do strank	2019	47	42	36	41	36	26	23	26	15	8
■ Delovni čas pošte	2018	43	39	45	39	29	23	32	25	13	13
■ Cena opravljene poštne storitve	2017	67	37	36	64	30	17	20	20	9	
■ Majhen odstotek izgubljenih ali poškodovanih poštних pošiljk	2016	67	33	51	53	18	17	31	20	11	
■ Dostava poštних pošiljk petkrat tedensko	2015	65	33	50	47	26	17	31	15	16	
■ Čas čakanja v čakalni vrsti	2014	67	33	50	58	22	20	25	15	11	
■ Enotna cena prenosa poštne pošiljke za celotno področje Slov	2013	69	32	54	55	23	19	25	12	12	
■ Možnost izbire med hitrejšim prednostnim in cenejšim neprednostnim prenosom *	2012	65	35	58	46	21	21	30	9	14	
	2011	66	33	64	54	20	16	25	13	9	
	2010	67	28	63	52	20	18	27	11	15	
	2008	64	34	61	52	23	16	24	12	14	
	2007	68	32	56	52	24	16	24	13	16	

*do vključno leta 2020 je na tem mestu ocenjevan dejavnik „Dostava pošiljk ob sobotah“. V letu 2021 smo ga zamenjali z dejavnikom „Možnost izbire med prednostnim in neprednostnim prenosom“, zato ta dejavnik ni primerljiv z leti nazaj!

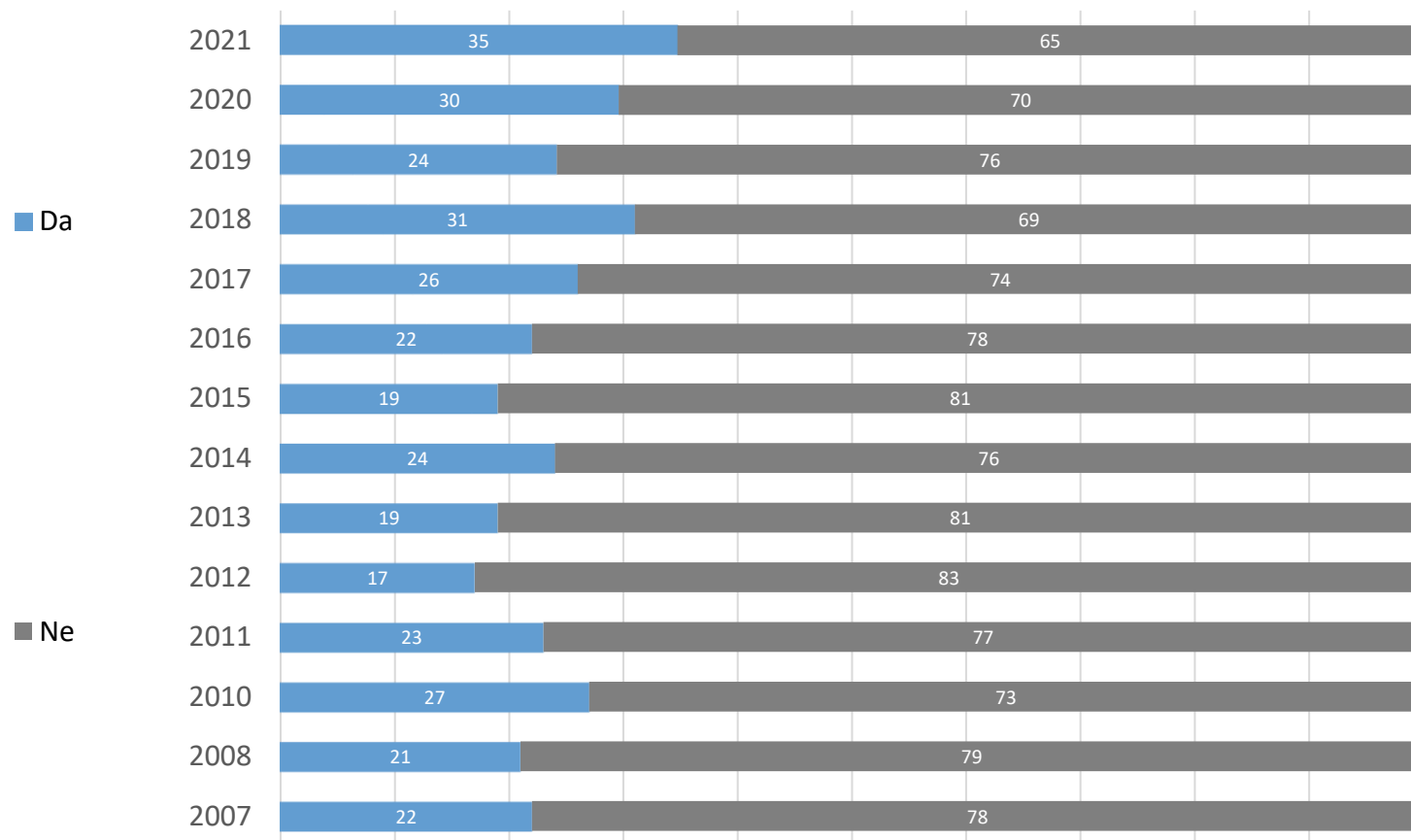
Kot tri (skupaj) najpomembnejše dejavnike kakovosti poštne storitve anketirani izpostavljajo lokacijo pošte (45,5 %), ceno opravljene poštne storitve (44,2 %), delovni čas pošte (42,2 %). Prikazani delež odgovorov za posamezni dejavnik je kumulativni delež prvega, drugega in tretjega najpomembnejšega izbranega dejavnika.

Seznanjenost s pritožbenim postopkom

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

Podatki v %

n=700



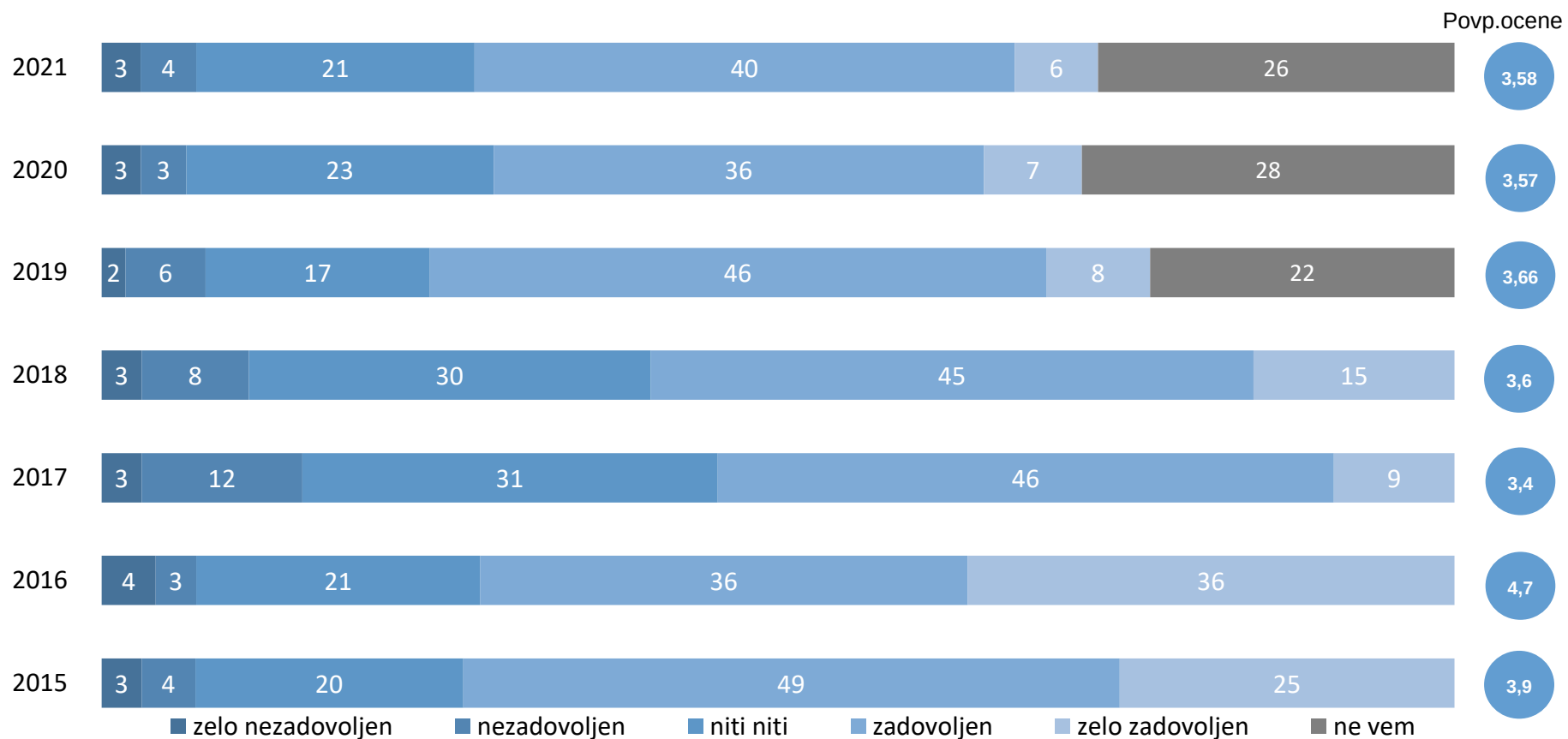
Dve tretjini anketiranih (65,3 %) ni seznanjenih s pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošilk, uničenja, prekoračitve roka prenosa ipd.

Zadovoljstvo z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov

V kolikšni meri ste zadovoljni z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov? **Odgovarjajo tisti, ki so seznanjeni s pritožbenim postopkom**

Podatki v %

n=243



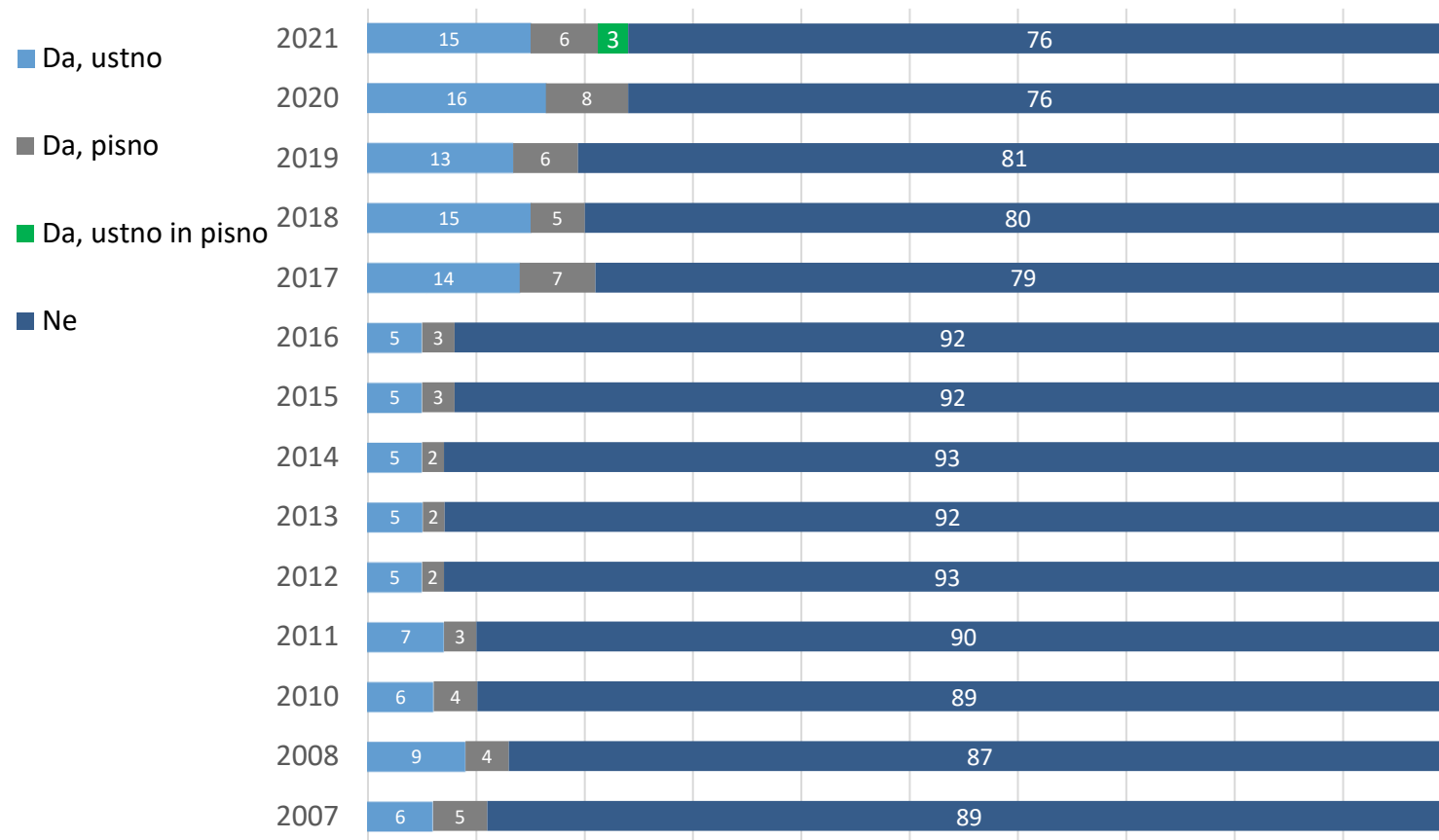
Štiri desetine anketiranih (46,1 %), ki poznajo pritožbene postopke, je (zelo) zadovoljnih z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,58.

Vložitev pritožbe zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo

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

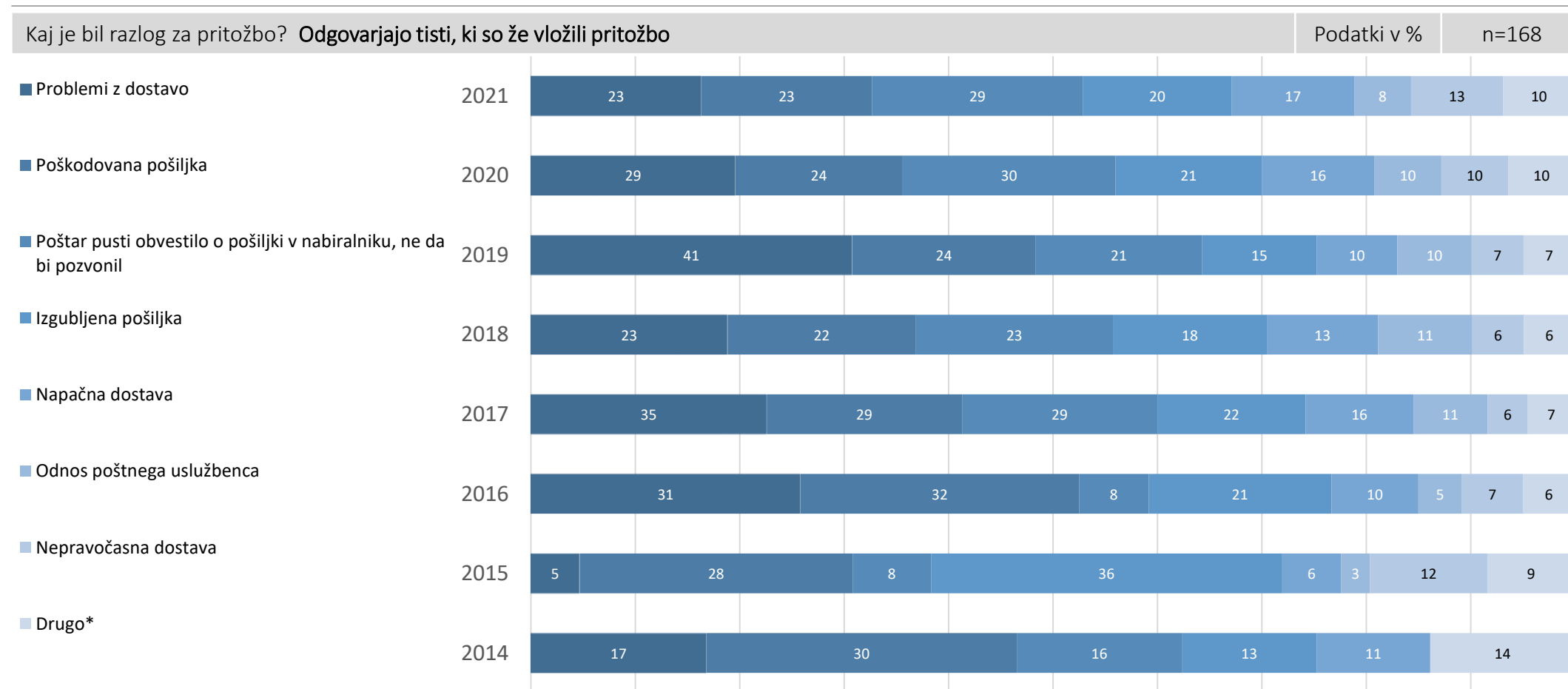
Podatki v %

n=700



Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno oziroma ustno in pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo vložila četrtna anketiranih (24,0%).

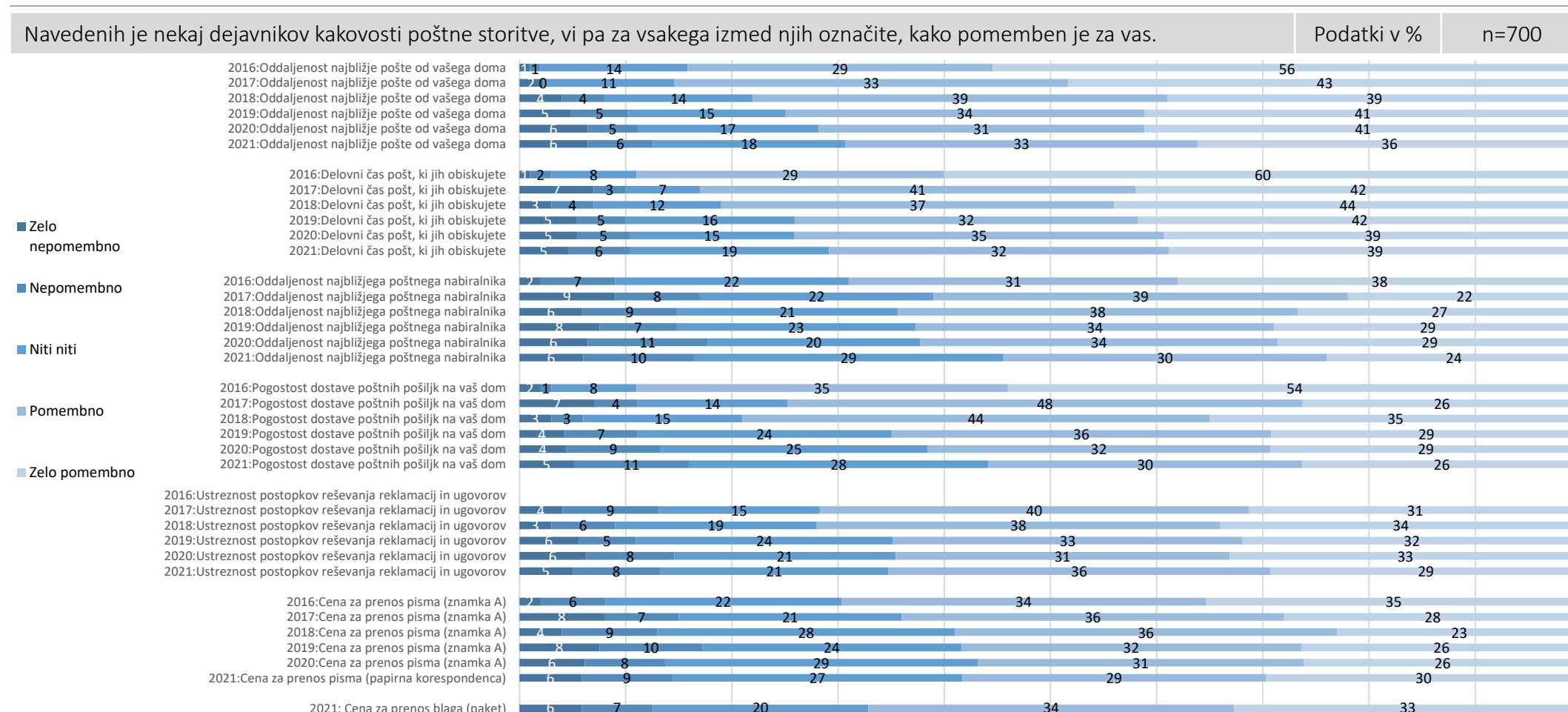
Razlogi za pritožbo



* navedbe pod drugo: poštar se je zaletaval z motorjem v vrata, ukraden bon iz telegrama, kraja paketa, dvojne reklame, prepogosta menjava poštarja

Najpogostejši razlog za pritožbo je to, da poštar pusti obvestilo o pošiljki v nabiralniku, ne da bi pozvonil (28,7%).

Pomembnost dejavnikov kakovosti poštne storitve



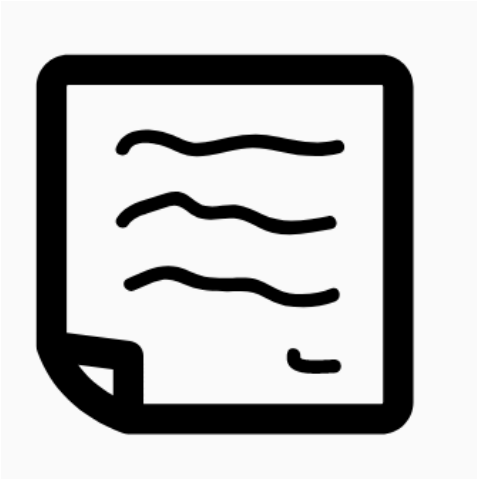
Anketiranci kot zelo pomembna dejavnika kakovosti poštne storitve, ocenjujejo delovni čas pošt, ki jih obiskujejo (38,9 %) in oddaljenost najbližje pošte od doma (36,1 %).

Pomembnost dejavnikov kakovosti poštne storitve – povprečne ocene

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	Povprečne ocene	n=700
--	-----------------	-------

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Oddaljenost najbližje pošte od vašega doma	4,4	3,9	4,1	4,01	3,95	3,86
Delovni čas pošt, ki jih obiskujete	4,4	4,1	4,1	4,00	3,98	3,95
Oddaljenost najbližjega poštnega nabiralnika	4,0	3,6	3,7	3,69	3,67	3,56
Pogostost dostave poštnih pošilk na vaš dom	4,4	3,8	4,1	3,79	3,73	3,61
Ustreznost postopkov reševanja reklamacij in ugovorov	4,1	3,8	3,9	3,80	3,77	3,76
Cena za prenos pisma (papirnata korespondenca)	4,0	3,7	3,7	3,60	3,63	3,68
Cena za prenos blaga (paket)						3,81

Anketiranci najvišje povprečne ocene pomembnosti pripisujejo delovnem času pošt, ki jih obiskujejo (povprečna ocena 3,95), kar je, sodeč po povprečni oceni, najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve.



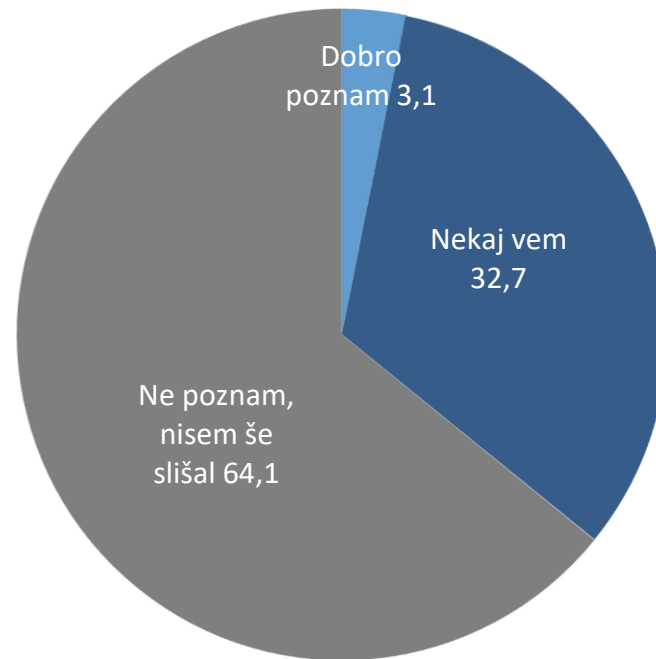
Poznavanje AKOS, oglasna sporočila in rumena nalepka AKOS

Poznate AKOS?

Ali poznate pristojnosti agencije na področju poštnih storitev AKOS?

Podatki v %

n=700



Pristojnosti agencije na področju poštnih storitev ne pozna dve tretjini vprašanih (64,1 %), nekaj o AKOSu je že slišala tretjina vprašanih (32,7 %), pristojnosti AKOSa pa dobro pozna 3,1 % anketiranih.

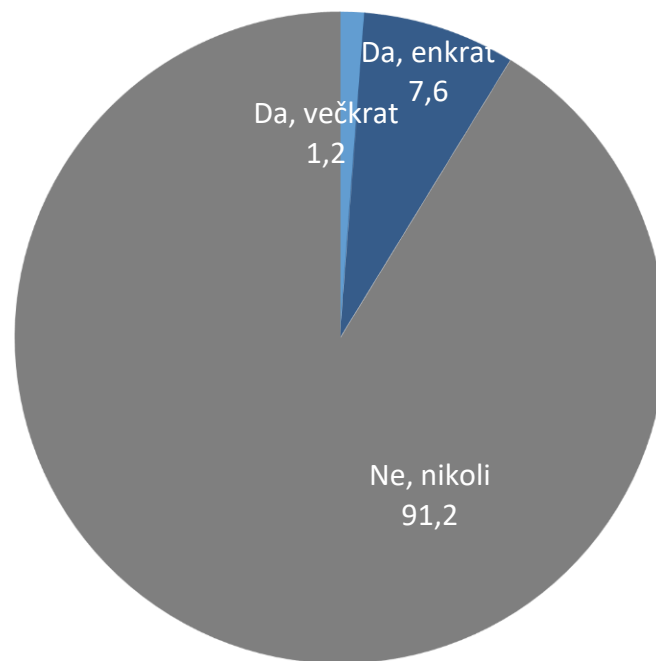
Kontaktiranje AKOSa

Ali ste se že kdaj obrnili na agencijo?

Odgovarjajo tisti, ki so dejali da dobro poznajo ali nekaj vedo o AKOS

Podatki v %

n=251



Večina vprašanih, ki pozna pristojnosti AKOSa se nanj ni nikoli obrnila (91,2 %).

Navedbe – izkušnje z agencijo AKOS

Prosimo, da na kratko opišete izkušnjo vašega podjetja z agencijo AKOS. Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo?

Odgovarjajo tisti, ki so se že obrnili na AKOS

Podatki v %

n=22

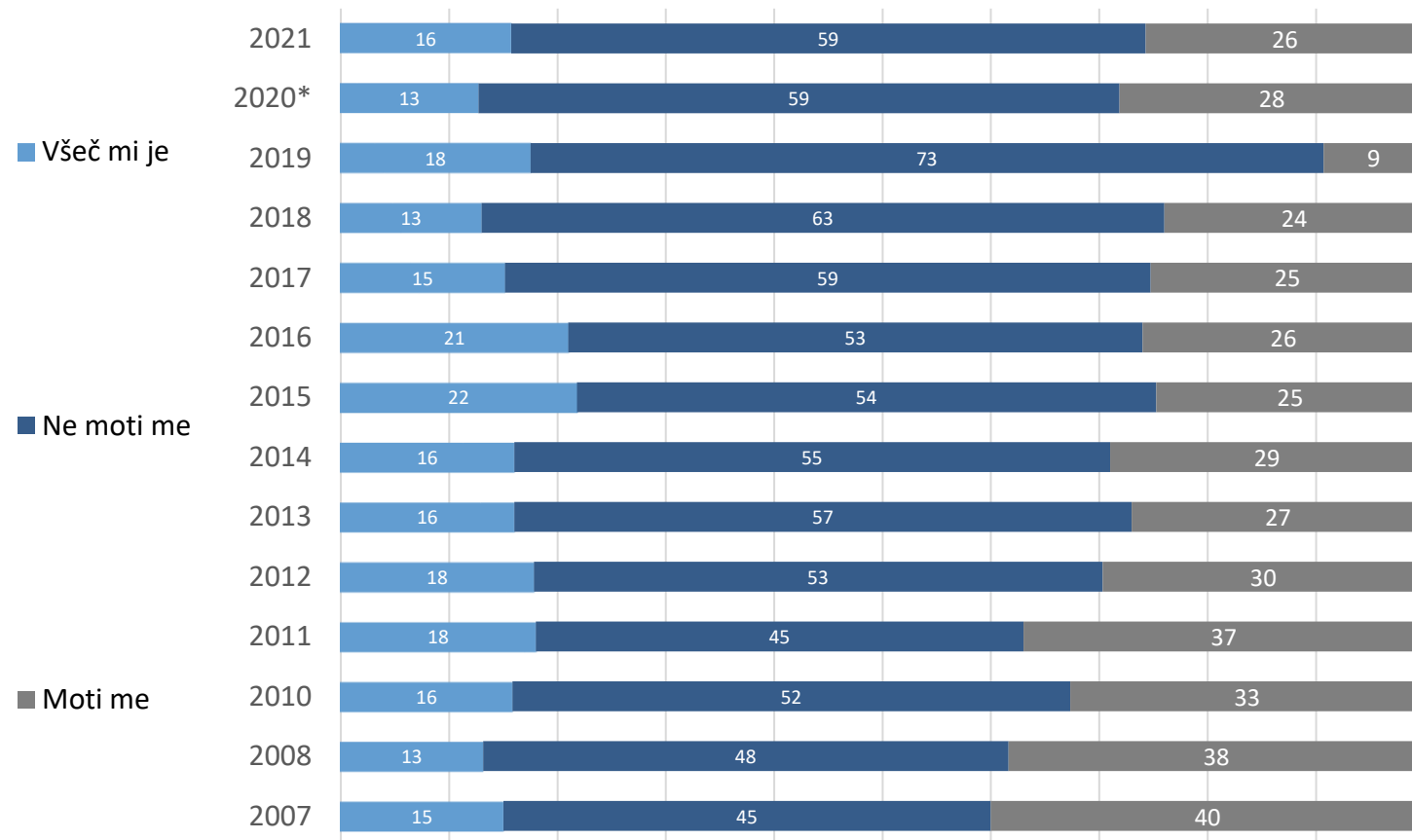
Navedba	Število navedb
NE VEM, B.O.	8
BIROKRATSKA ZAGONETKA	1
CENA INTERNETA	1
MOTILO ME JE, DA SO SE POSTAVILI NA STRAN TELEKOMA IN NE MENE, KLJUB TEMU, DA JE BIL RAČUN ZA IZREDNO NENAVADNE KLICE, KI JIH MI NISMO OPRAVILI, TUDI ČE SE JIM PRITOŽIŠ ZELO REDKOKDAJ PRISLUHENJO UPORABNIKU, NAVADNO VEDNO ZMAGA OPERATER	1
NEDELOVANJE GSM OMREŽJA REŠEVANJE REKLAMACIJE	1
NEZADOVOLJNA Z NJIHOVO KOMUNIKACIJO	1
OBRNIL SEM SE OKOLI TEGA, DA JE BLAGOVNO PISMO V NASPROTJU S SVETOVNO KONVENCIJO	1
ODGOVOR KOT SEM RPIČAKOVAL	1
PO PREHODU NA DIGITALIZACIJO SMO IMELI TEZAVE S SIGNALI. POSLUHA NI BILO	1
PREVEČ URADNI SUHOPARNI PRAVNIŠKI ODGOVOR	1
PRIJAZNO OSEBJE, HITRA ODZIVNOST	1
VŠEČ MI JE BILO, DA SO UKREPALI ZOPER KRŠITELJA	1
ZAVLAČEVANJE Z ODGOVOROM	1
ZELO HITRO SMO REŠILI TEŽAVO	1
ZELO ZADOVOLJEN S POMOČJO NA AKOS	1

Prejemanju nenaslovljenih sporočil na dom

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

Podatki v %

n=700



Dobro polovico anketiranih (58,6 %), ne moti prejetje nenaslovljene oglaševalske pošte, to pa je moteče za dobro četrtino (25,7 %) vprašanih.

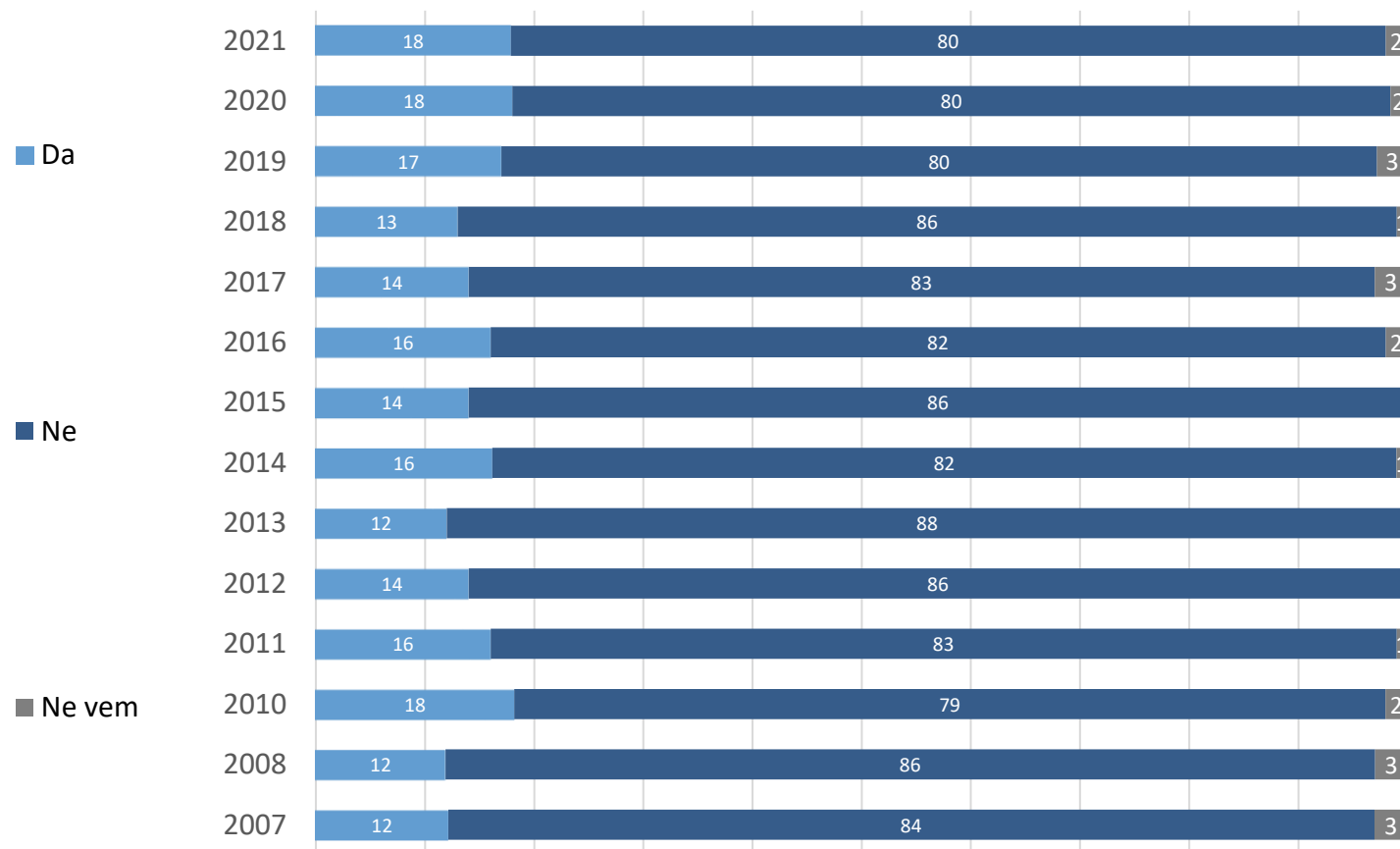
* Vprašanje je od leta 2020 zastavljeno vsem anketirancem in ne le tistim, ki nimajo rumene nalepke kot je bil primer v preteklih letih.

Uporaba rumene nalepke

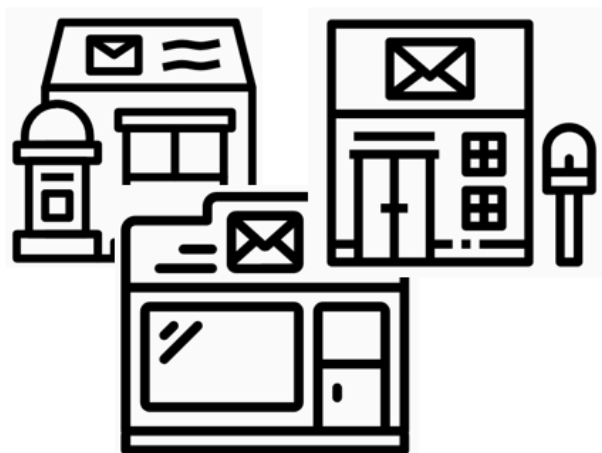
Ali uporabljate rumeno nalepko, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil v vaš hišni predalčnik?

Podatki v %

n=700



Večina anketiranih (80,1 %) ne uporablja rumene nalepke, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil v hišni predalčnik. Nalepko uporablja 17,9 % vprašanih.



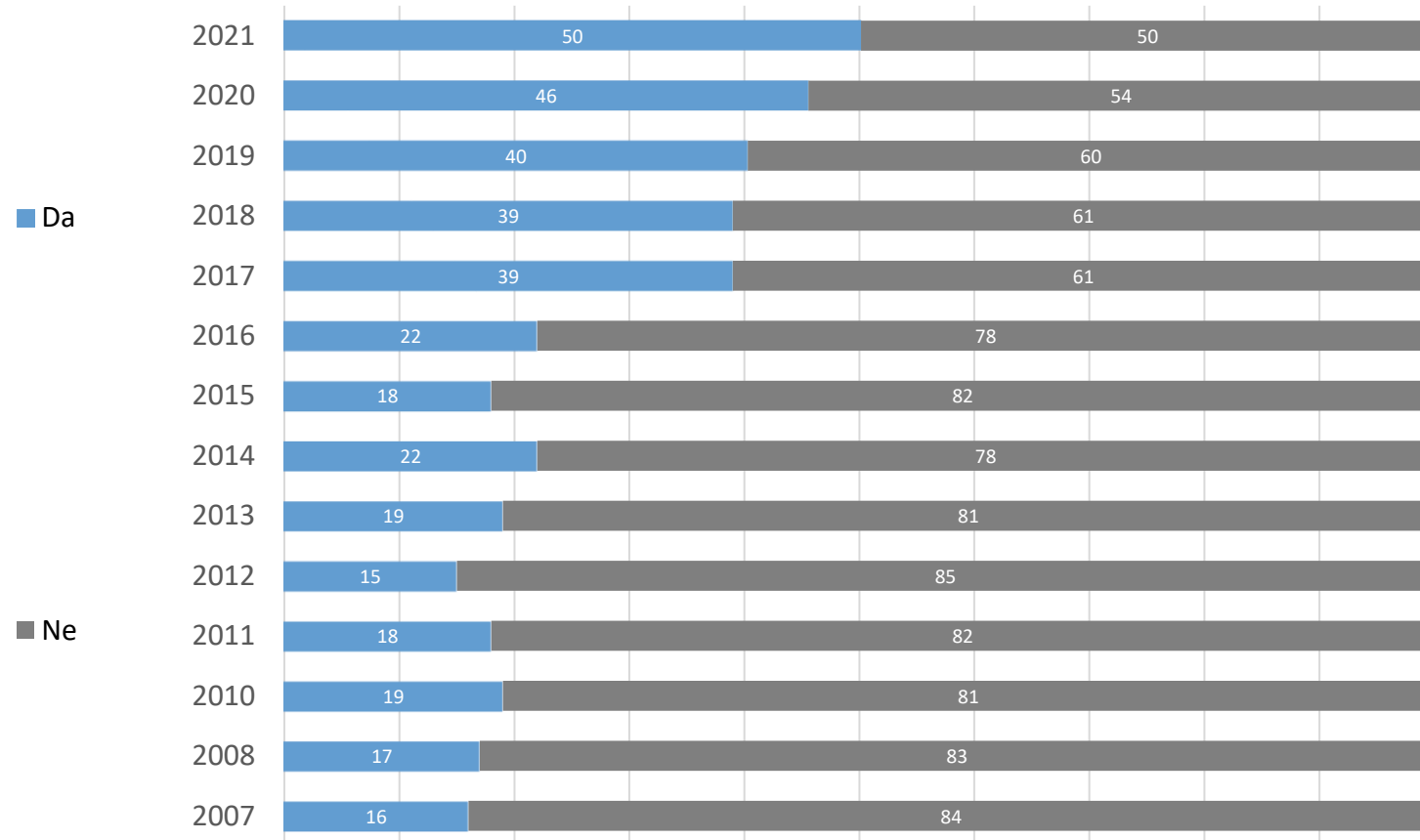
Uporaba storitev drugih izvajalcev

Uporaba storitev drugega izvajalca poštnih storitev

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

Podatki v %

n=700



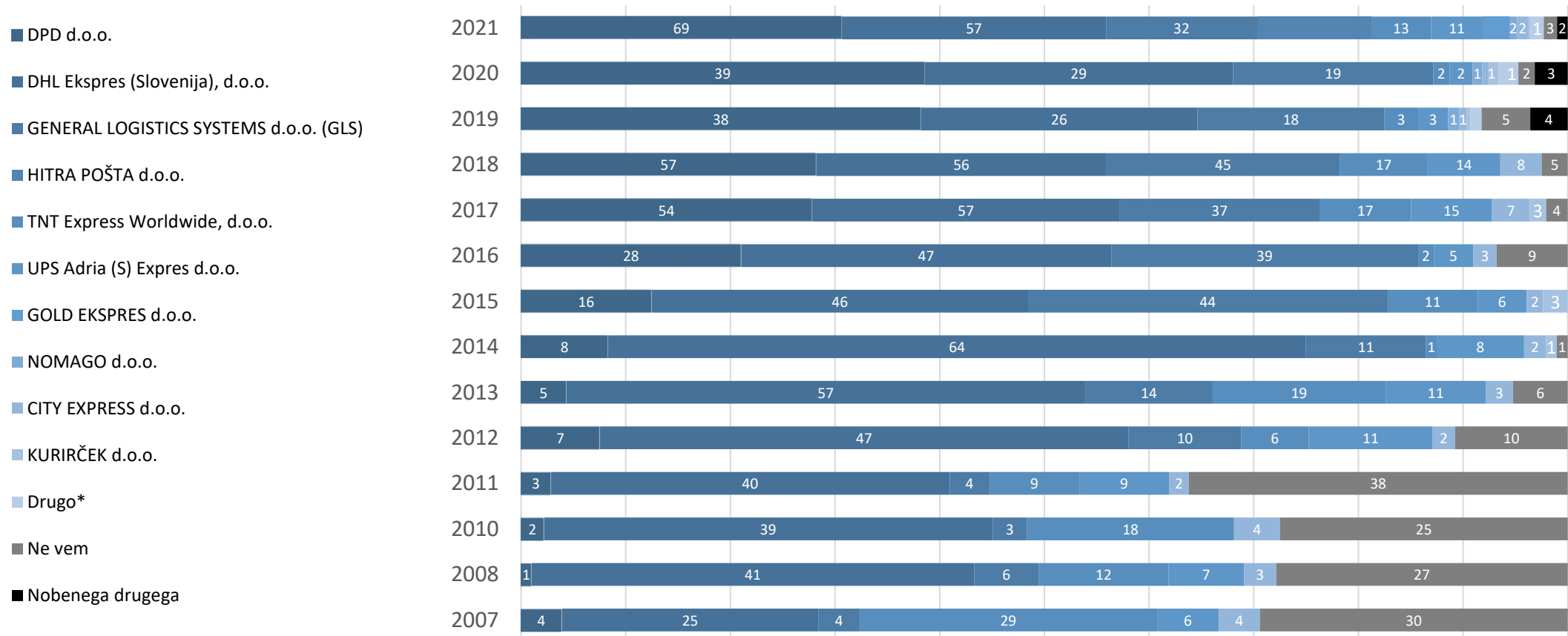
Polovica anketiranih (49,9 %) v zadnjem letu ni uporabila storitev kakšnega drugega izvajalca poštnih storitev z izjemo Pošte Slovenije.

Izvajalci poštnih storitev v zadnjem letu - uporaba

Storitve katerega izvajalca poštnih storitev ste poleg Pošte Slovenije uporabili v zadnjem letu? **Odgovarjajo tisti, ki so uporabljali storitve drugega izvajalca, poleg Pošte Slovenije.**

Podatki v %

n=351



* Navedbe pod drugo: Cetis-Zg d.o.o., DGistic d.o.o., EPPS, d.o.o., IZBERI d.o.o., MOVEMENT WAY, Marin Vladović s.p., NTS, d.o.o., SPLETNO d.o.o., DLG, EKDIS.

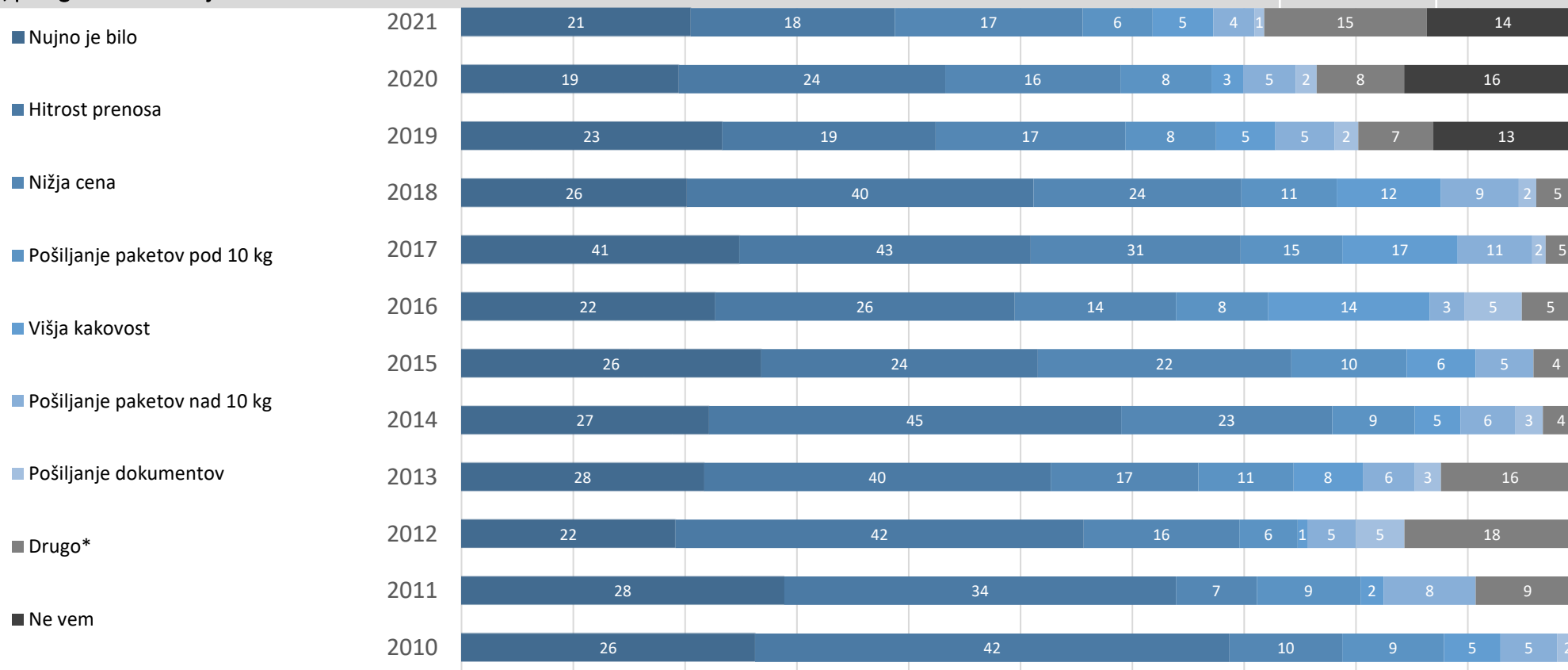
Dve tretjini vprašanih (68,9 %) je poleg storitev Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabila tudi storitve DPD, dobra polovica pa tudi DHL (56,7 %).

Razlogi uporabe storitev drugih izvajalcev

Kaj je bil glavni razlog, da ste uporabili storitve drugih izvajalcev poštних storitev? Odgovarjajo tisti, ki so uporabljali storitve drugega izvajalca, poleg Pošte Slovenije.

Podatki v %

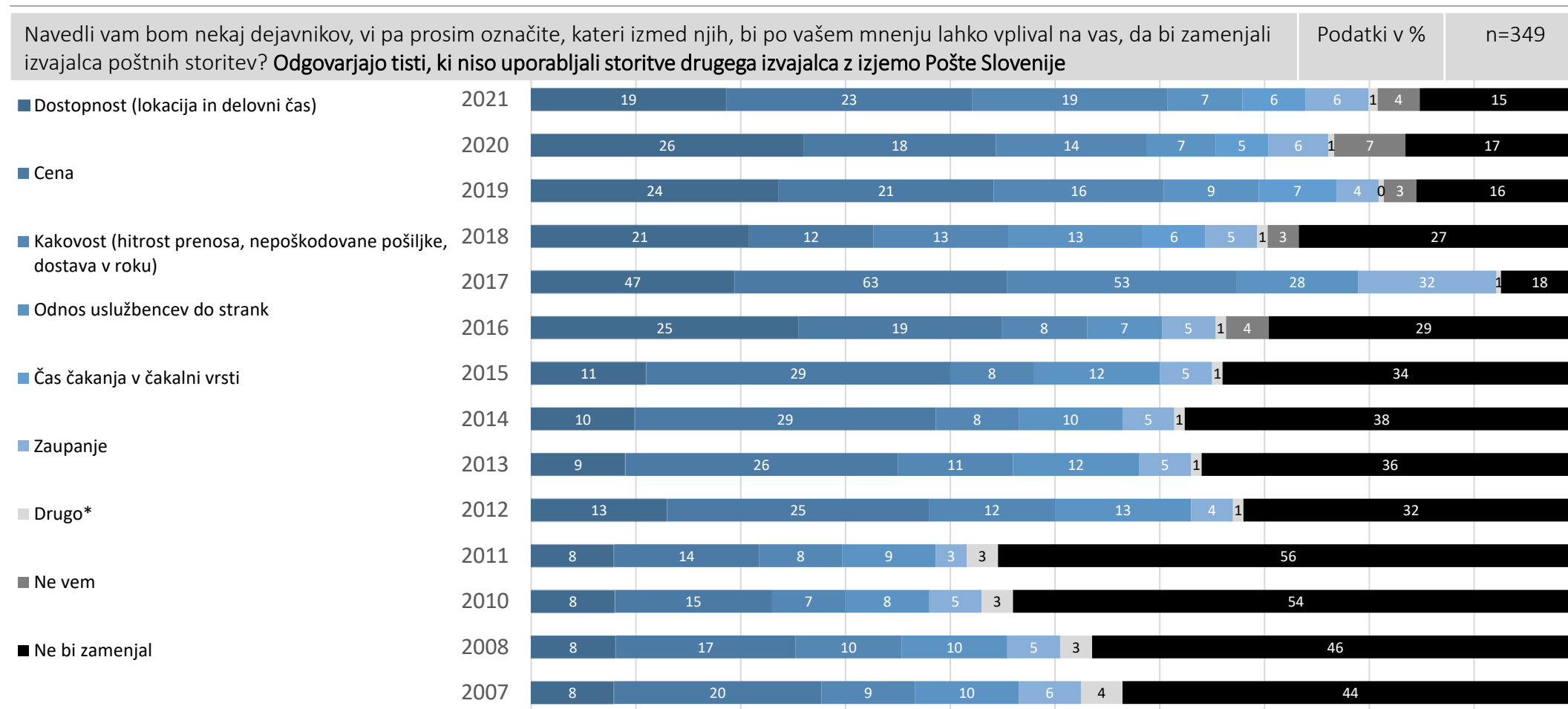
n=351



* Navedbe pod drugo: Izvajalec je bil vnaprej določen, nisem imel izbire, nakup prek spleta

Najpogostejši razlog uporabe storitev drugih izvajalcev poštних storitev je nujnost (20,5 %) in hitrost prenosa (18,2 %).

Izvajalci poštних storitev v zadnjem letu - uporaba



* Navedbe pod drugo: dostava priporočenih pošiljk na dom, kombinacija vsega, prevzem na domu

Cena je tisti dejavnik, ki bi lahko vplival na četrtno (23,5 %) vprašanih, ki koristijo storitve Pošte Slovenije, da zamenjajo izvajalca.



Ohranitev poštnih storitev

Pripravljenost plačevanja višje cene poštних storitev



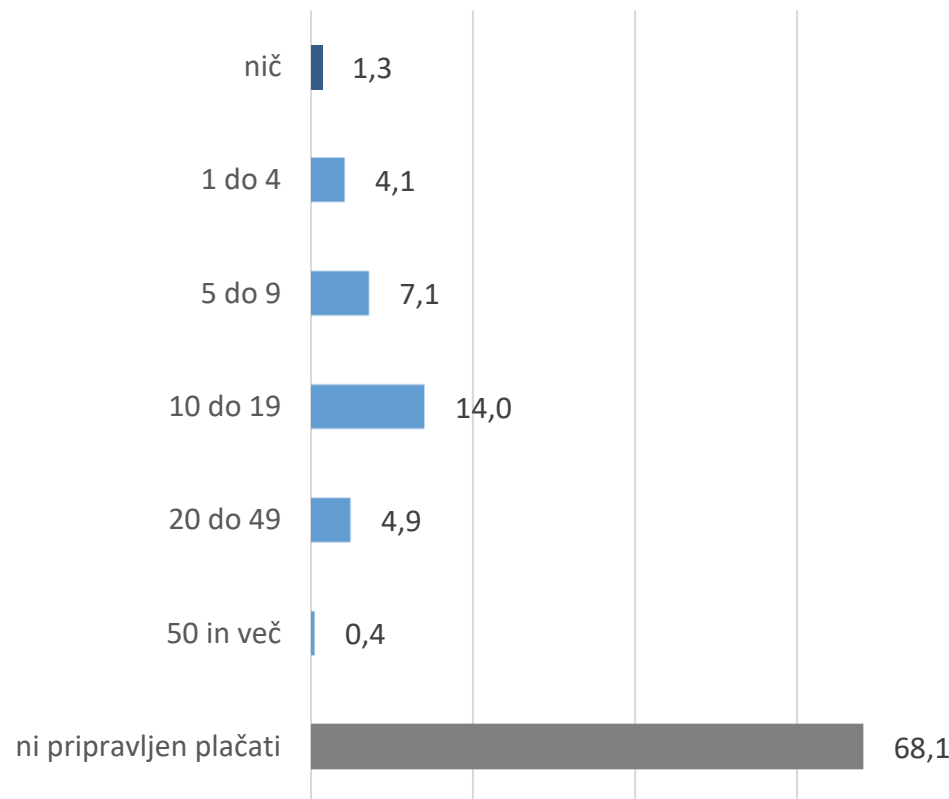
Najvišji delež anketiranih (44,4 %) bi bil pripravljen plačati več, da se ohrani dostava na dom. Najmanjši delež pa je pripravljen dodatno plačati za dostavo poštних pošiljk petkrat tedensko (21,4 %).

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani **lokacija pošte**

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

Podatki v %

n=700



10,1 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 10,1 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani lokacija pošte.

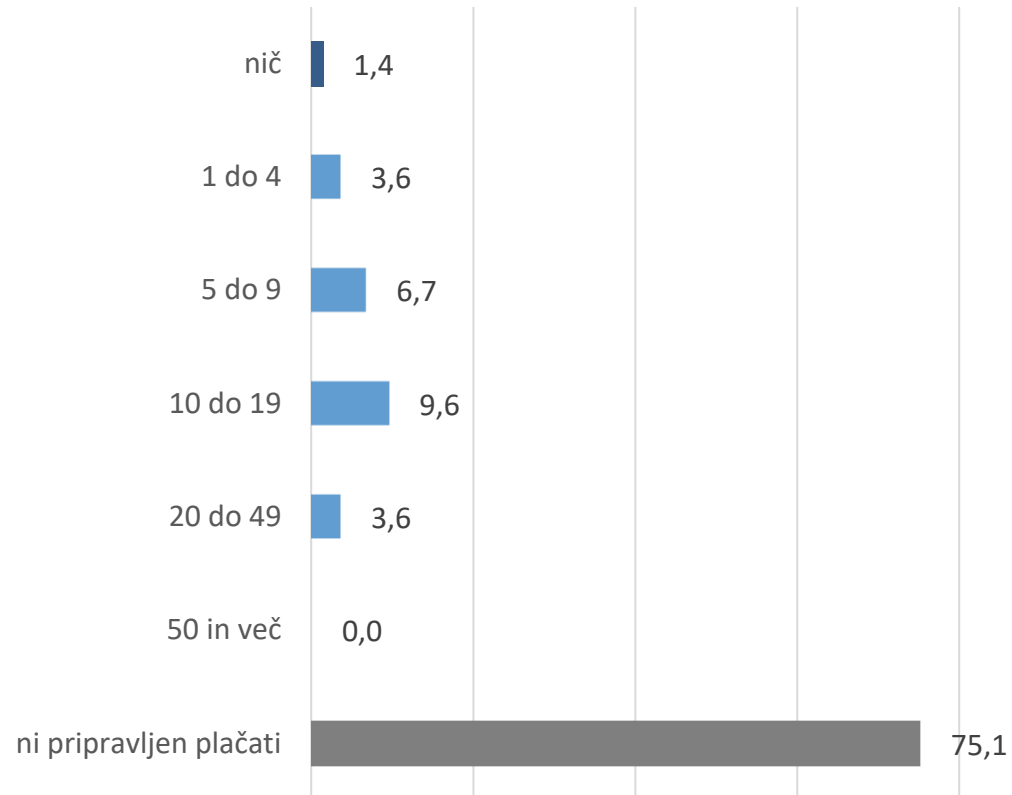
Lokacija pošte	2020	9,3 %
	2019	10,3 %
	2018	10,3 %
	2017	9,7 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani delovni čas pošte

Koliko odstotkov višjo ceno poštnih storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani delovni čas pošte?

Podatki v %

n=700



9,0 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,0 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani delovni čas pošte.

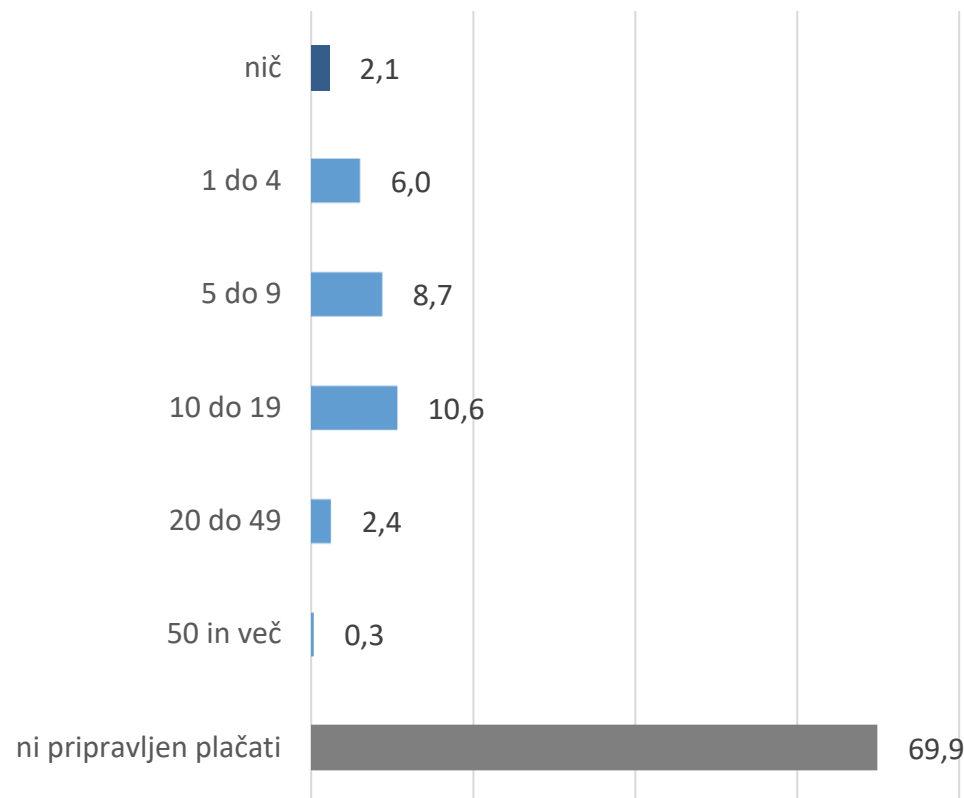
Delovni čas pošte	2020	8,9 %
	2019	9,1 %
	2018	10,5 %
	2017	9,5 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani enotna cena prenosa poštne pošiljke za celotno področje Slovenije

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

Podatki v %

n=700



7,9 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 7,9 % višjo ceno poštних storitev, da se ohrani enotna cena prenosa poštne pošiljke za celotno področje Slovenije.

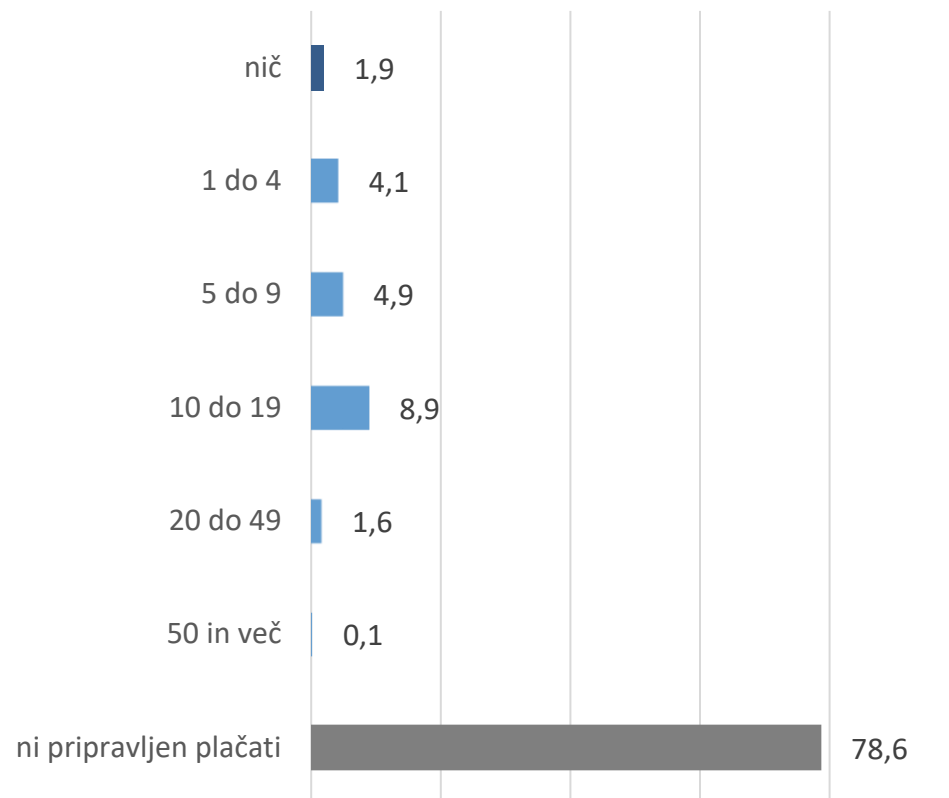
Delovni čas pošte	2020	6,5 %
	2019	7,5 %
	2018	8,0 %
	2017	8,6 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko

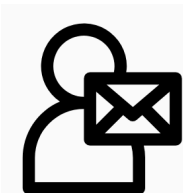
Koliko odstotkov višjo ceno poštних storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko?

Podatki v %

n=700



8,0 %



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

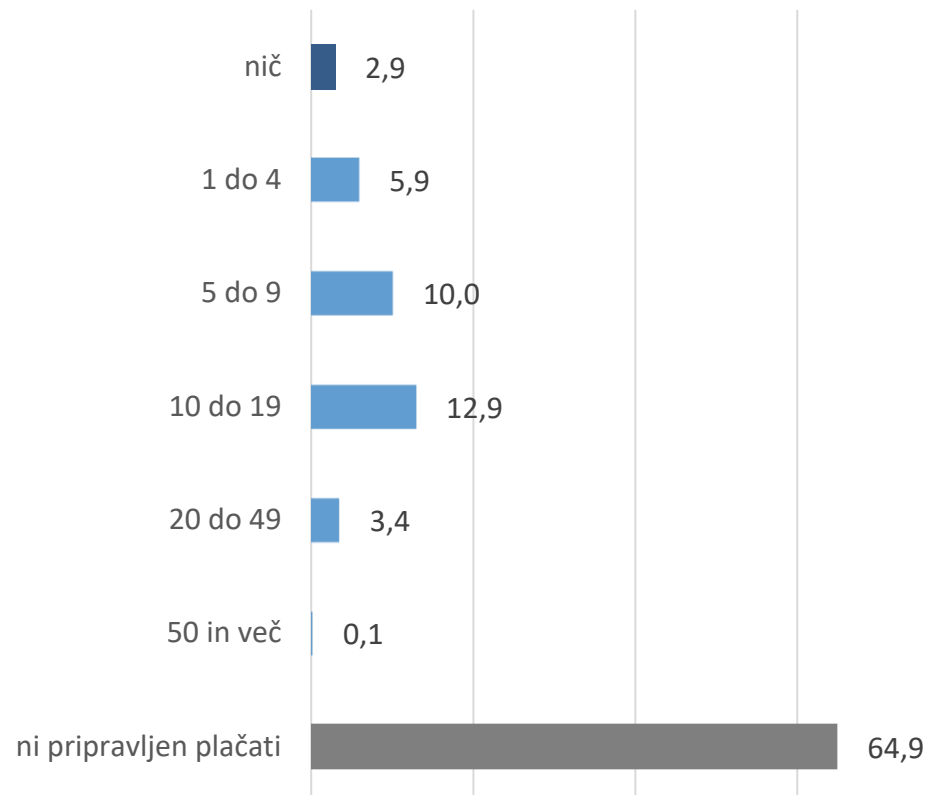
Dostava poštnih pošiljk 5x tedensko	2020	6,7 %
	2019	8,0 %
	2018	10,2 %
	2017	7,7 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani hitrost prenosa poštne pošiljke

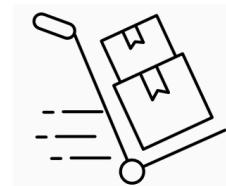
Koliko odstotkov višjo ceno poštних storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani hitrost prenosa poštne pošiljke?

Podatki v %

n=700



8,3 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 8,3 % višjo ceno poštних storitev, da se ohrani hitrost prenosa poštних pošiljk.

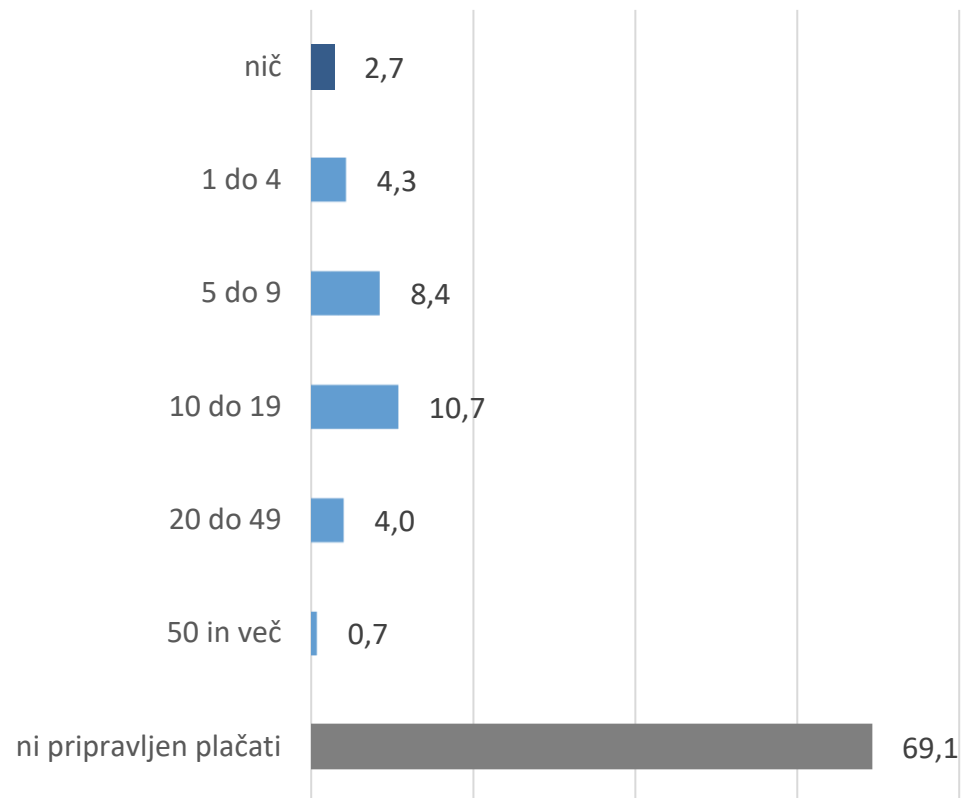
Dostava poštних pošiljk 5x tedensko	2020	8,0 %
	2019	9,7 %
	2018	11,0 %
	2017	8,2 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se prenos opravi bolj ekološko

Koliko odstotkov višjo ceno poštnih storitev ste pripravljeni plačati, da se prenos pošiljke opravi bolj ekološko, tj. z manj ali brez ogljičnega odtisa?

Podatki v %

n=700



9,8 %



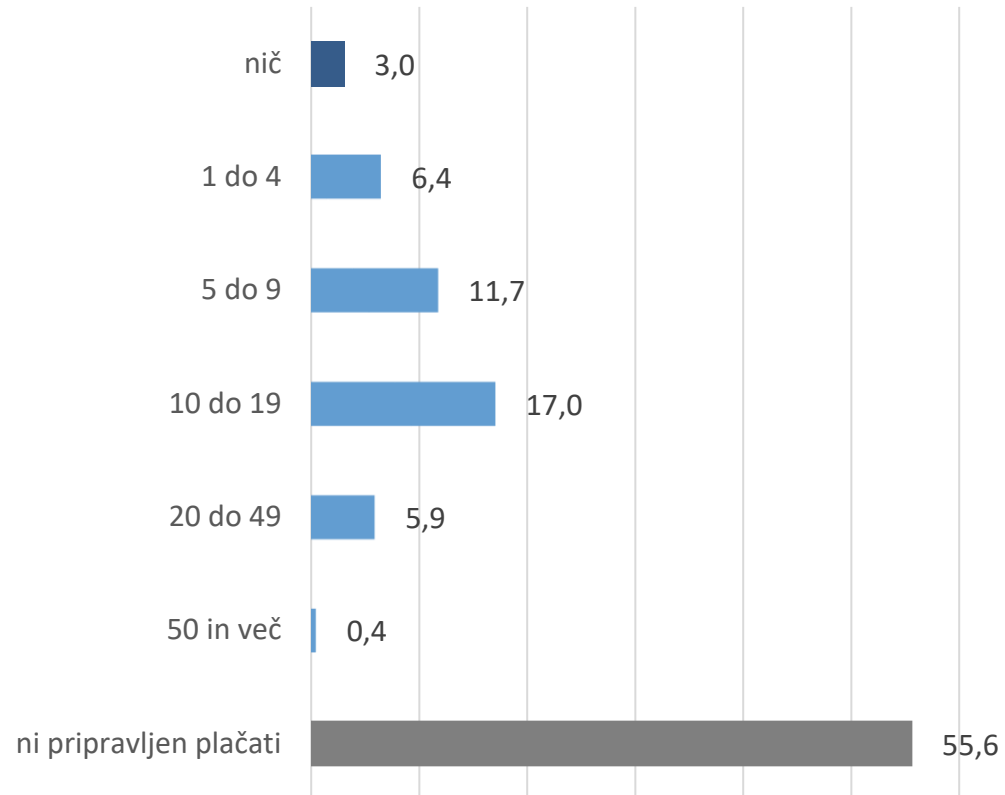
Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,8 % višjo ceno poštnih storitev, da se prenos pošiljke opravi bolj ekološko, tj. z manj ali brez ogljičnega odtisa.

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani dostava na dom

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

Podatki v %

n=700



9,3 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,3 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani dostava na dom.

Dostava poštnih pošiljk 5x tedensko	2020	9,1 %
	2019	9,6 %
	2018	12,2 %
	2017	9,2 %

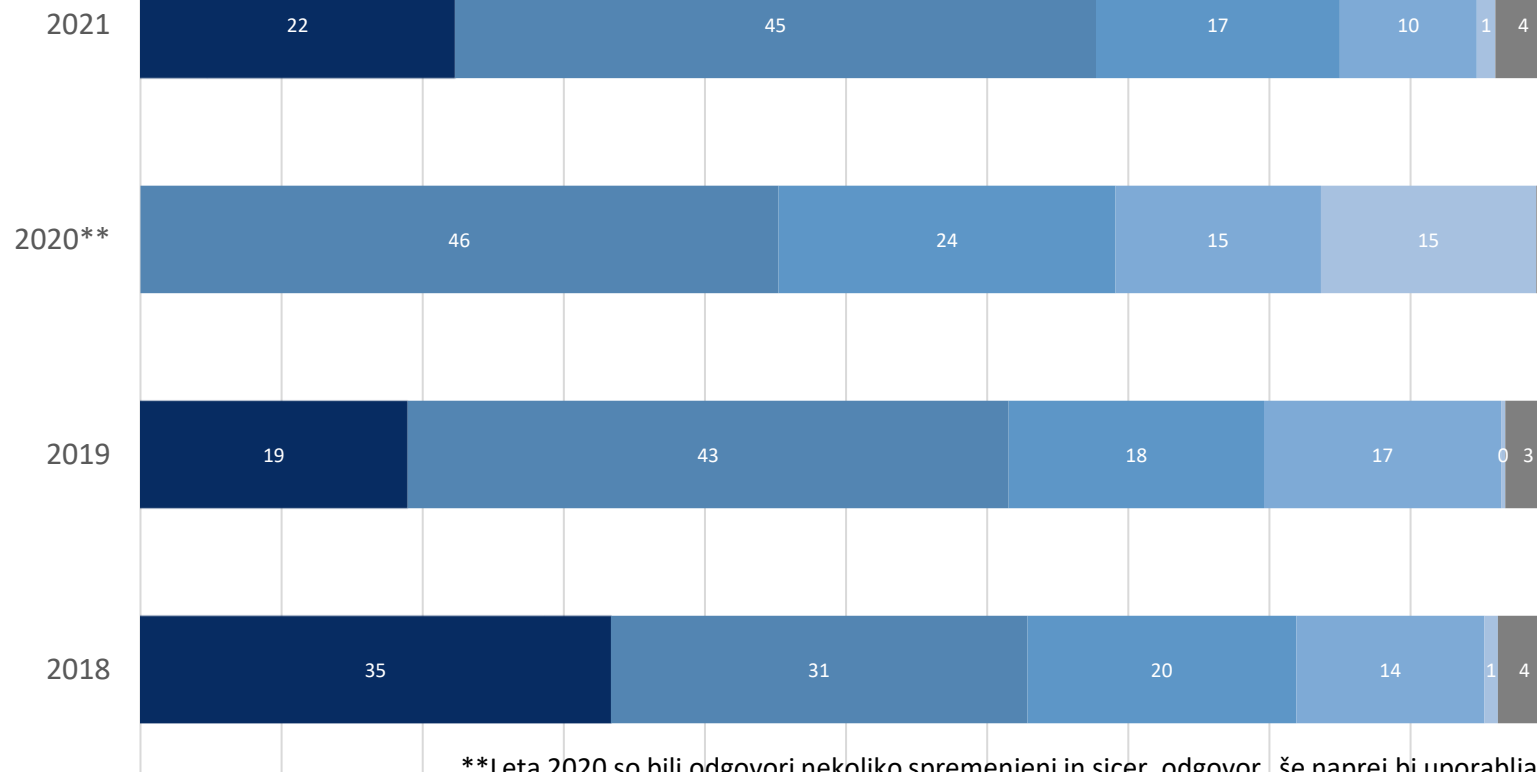
Povišanje cene pisma za 5 do 10 %

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

Podatki v %

n=700

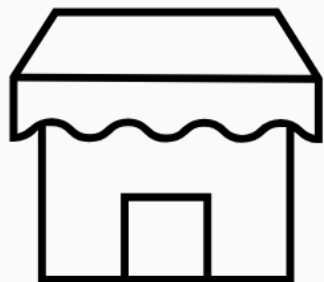
- Še naprej bi uporabljal
- Nadomestil bi to storitev
- Zamenjal bi izvajalca
- Prenehal bi uporabljati to storitev
- Drugo*
- Ne vem



**Leta 2020 so bili odgovori nekoliko spremenjeni in sicer, odgovor „še naprej bi uporabljal“ je bil odstranjen iz nabora možnih odgovorov.

* Navedbe pod drugo: bi razmislil-a kako naprej, zmanjšal bi porabo

V primeru, da bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %, bi 45,4 % anketirancev nadomestilo to storitev z drugo.



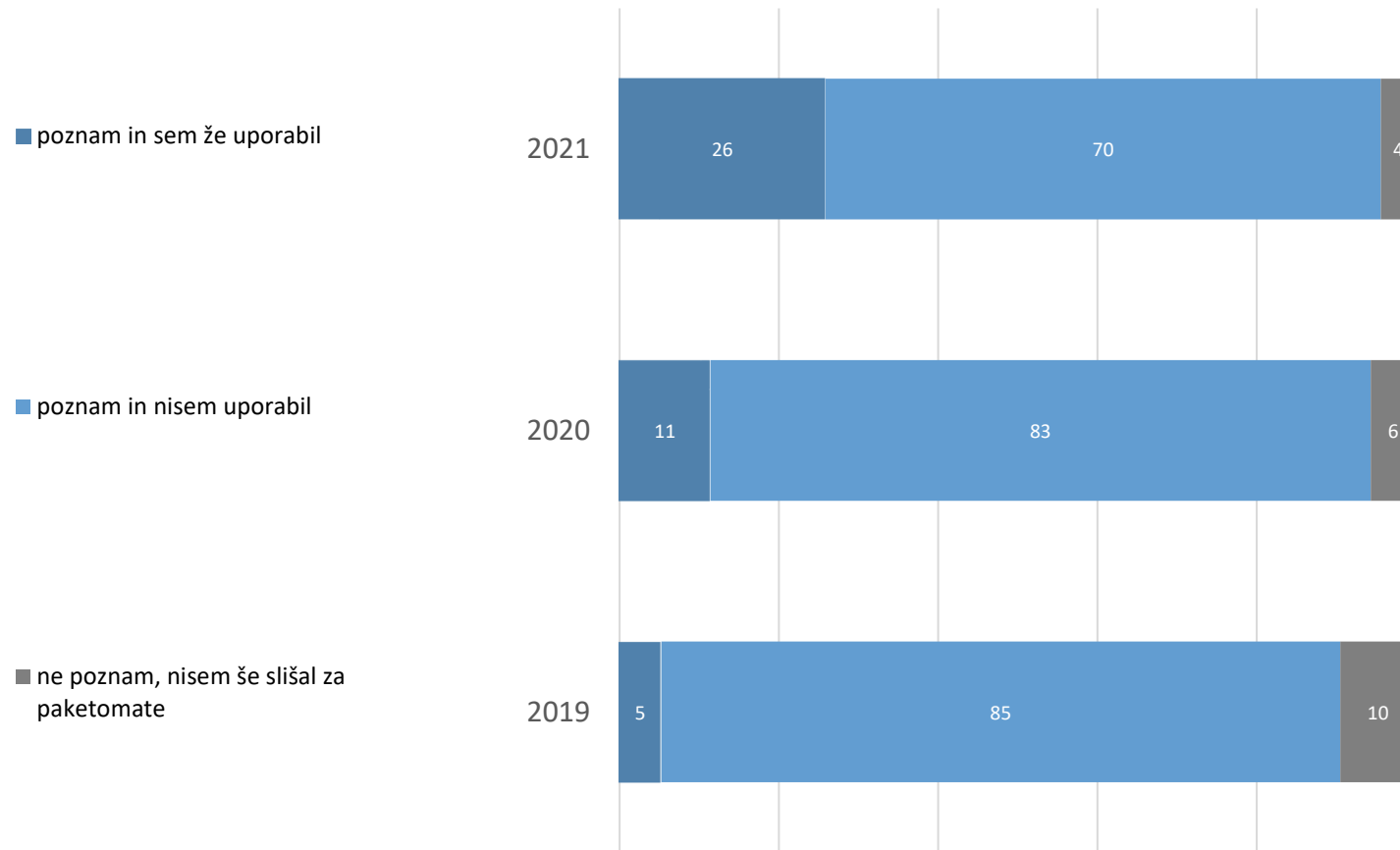
Poznavanje in uporaba
paketomatov in paketnih
trgovin ter paketnikov

Poznavanje paketomatov

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

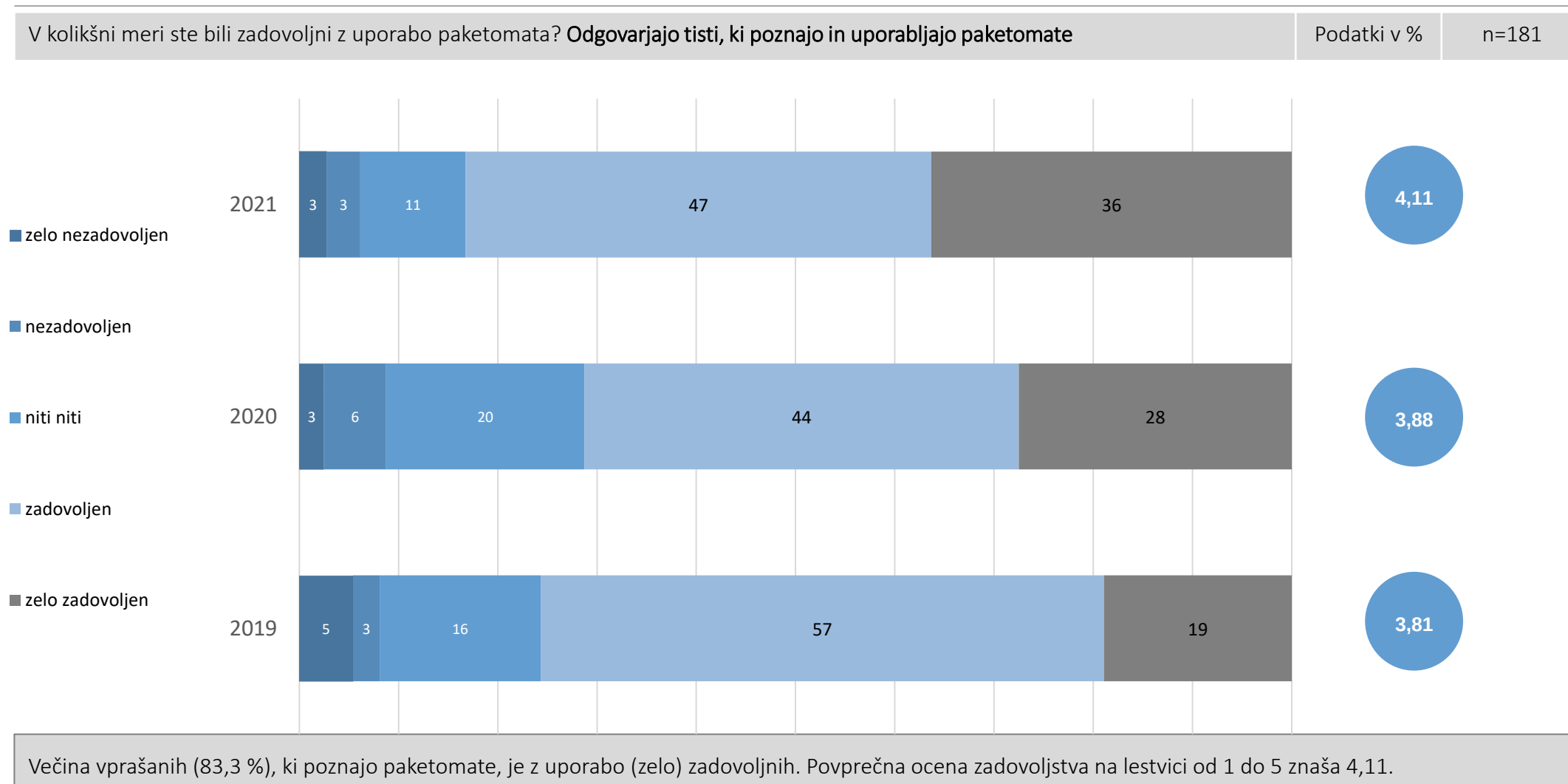
Podatki v %

n=700



Dobri dve tretjini vprašanih (69,7 %) sicer pozna paketomate, a jih še ni uporabila.

Zadovoljstvo z uporabo paketomatov



Izkušnja z uporabo paketomатов – najpogostejše navedbe

Prosimo, da na kratko opišete vašo izkušnjo z uporabo paketomатов. Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate**

Podatki v %

n=181

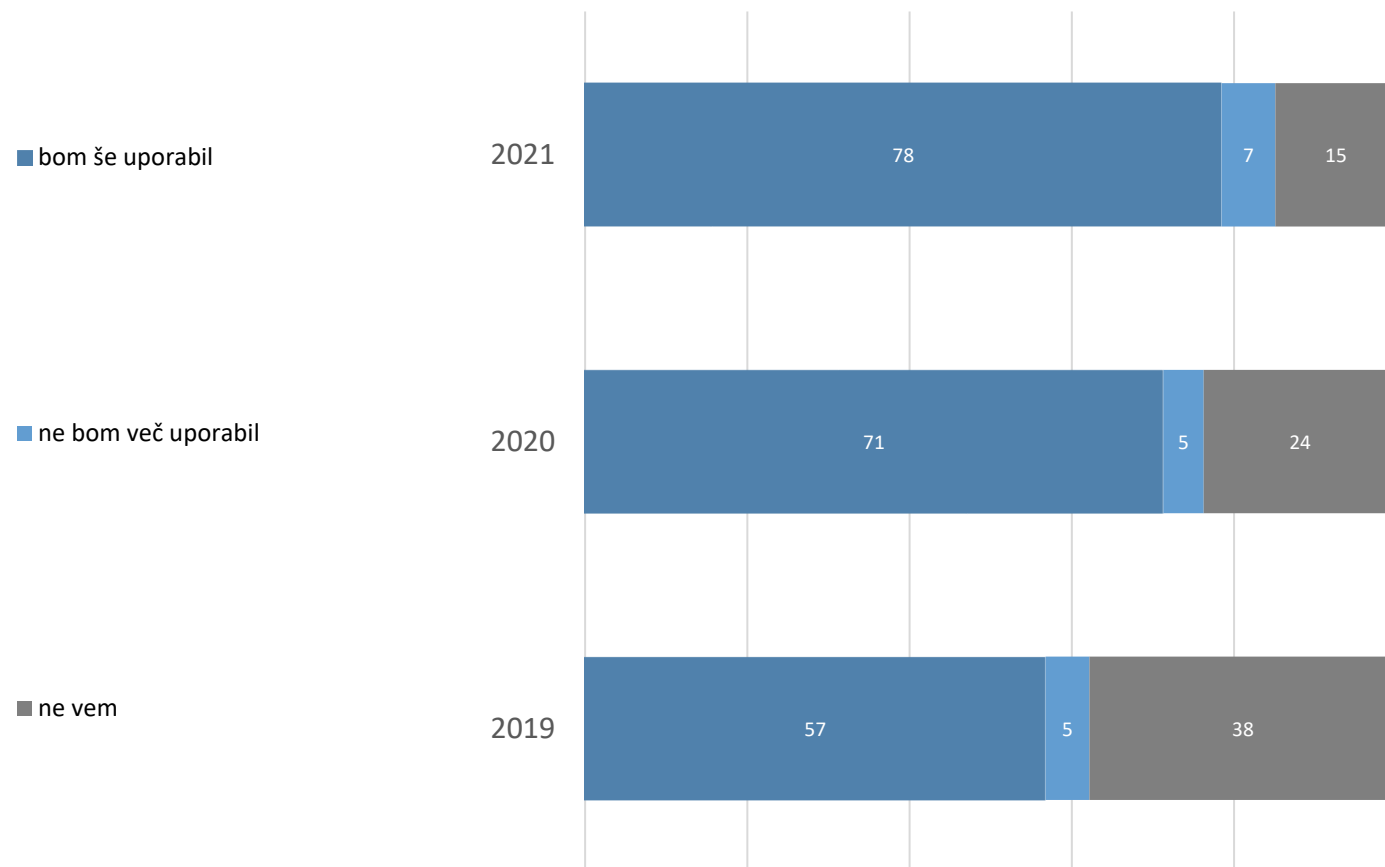
Navedba	Število navedb
NI ČAKANJA - HITROST	43
PREVZAMEŠ KO TI USREZA (24 URNA DOSTOPNOST)	31
SLABA LOKACIJA, ODDALJENOST	25
ENOSTAVNA UPORABA	22
NIČ ME NI MOTILO	19
KOMPLICIRANA UPORABA	17
VSE JE ODLIČNO	13
DRUGO	6
VISOKA CENA, STROŠKI	5

Uporaba paketomatov v prihodnje

Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate**

Podatki v %

n=181



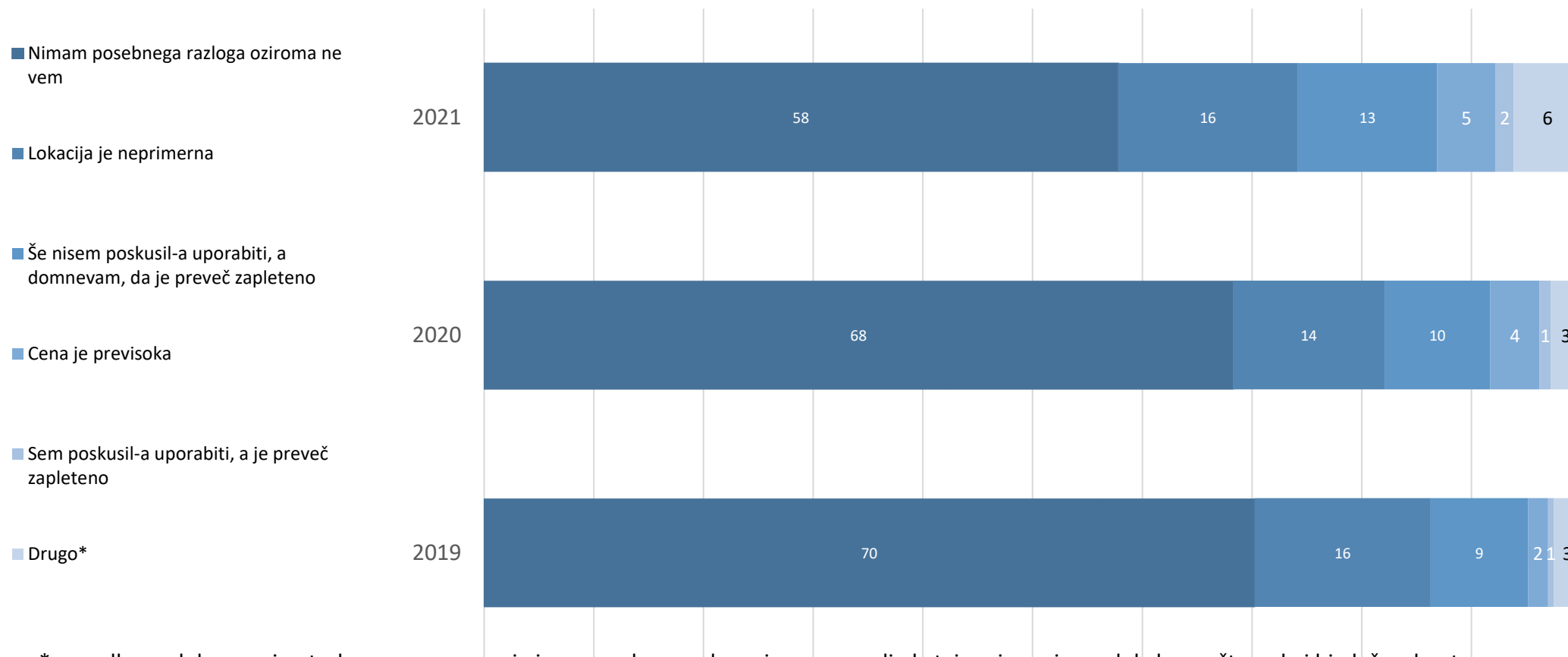
Tri četrte vprašanih (78,5 %), ki so že uporabili storitev paketomata, bo to možnost uporabila tudi v prihodnje.

Razlogi za ne-uporabo paketomatov

Zakaj še nikoli niste uporabili paketomata? Odgovarjajo tisti, ki poznajo storitev paketomata a jo še niso uporabili

Podatki v %

n=488



* navedbe pod drugo: ni potrebe, ne zaupam, raje imam osebno poslovanje, ne vem ali obstaja pri nas, imam lokalno pošto, zakaj bi plačeval za to.

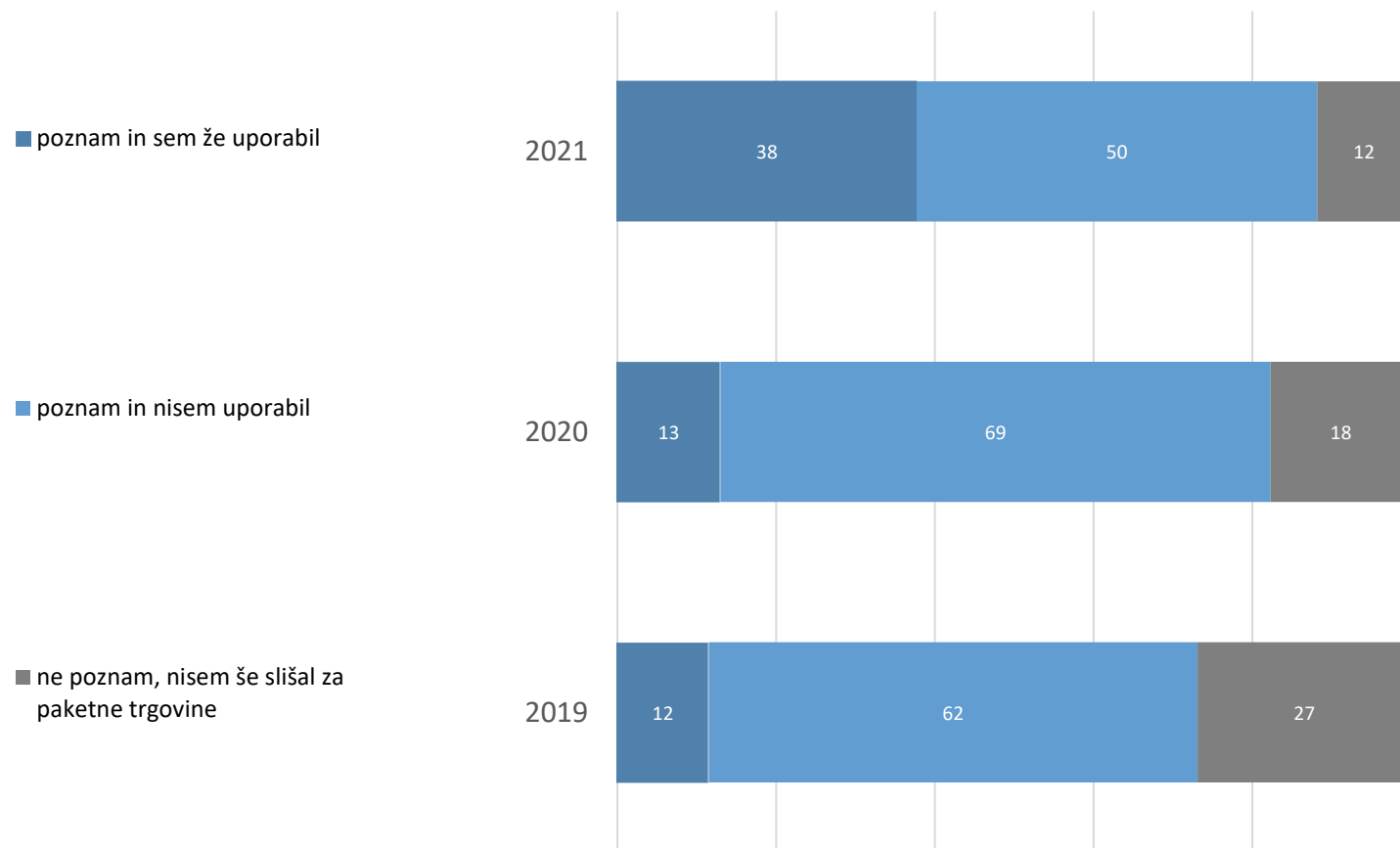
Dobra polovica vprašanih (57,8 %), ki pozna paketomate a jih še ni uporabila, ni navedla posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.

Poznavanje paketnih trgovin

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

Podatki v %

n=700



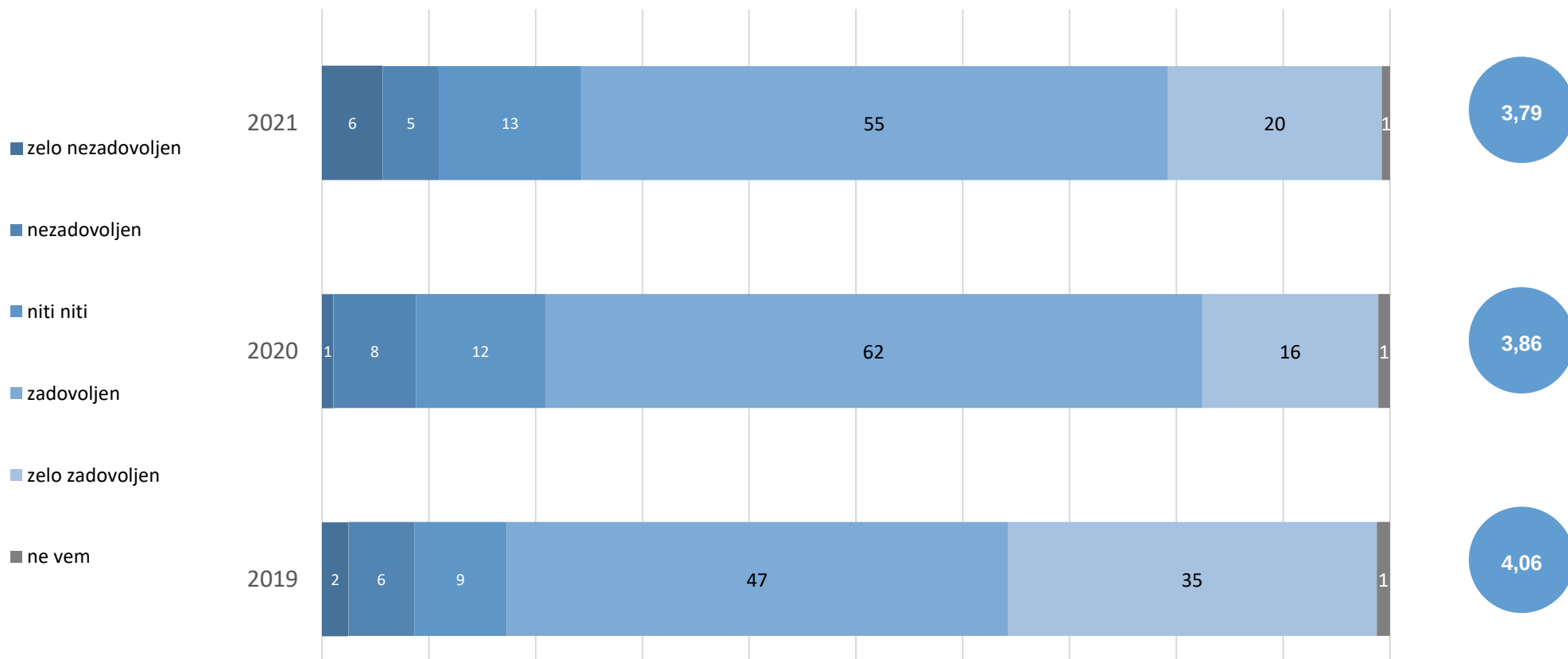
Polovica anketiranih (50,4 %) sicer pozna paketne trgovine, a jih še ni uporabila.

Zadovoljstvo z uporabo paketnih trgovin

V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketnih trgovin? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine**

Podatki v %

n=264



Tri četrtnine anketiranih (75,0 %), ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine je (zelo) zadovoljnih z uporabo paketnih trgovin. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 3,79.

Izkušnja z uporabo paketnih trgovin – najpogostejše navedbe

Prosimo, da na kratko opišete vašo izkušnjo z uporabo paketnih trgovin. Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine**

Podatki v %

n=264

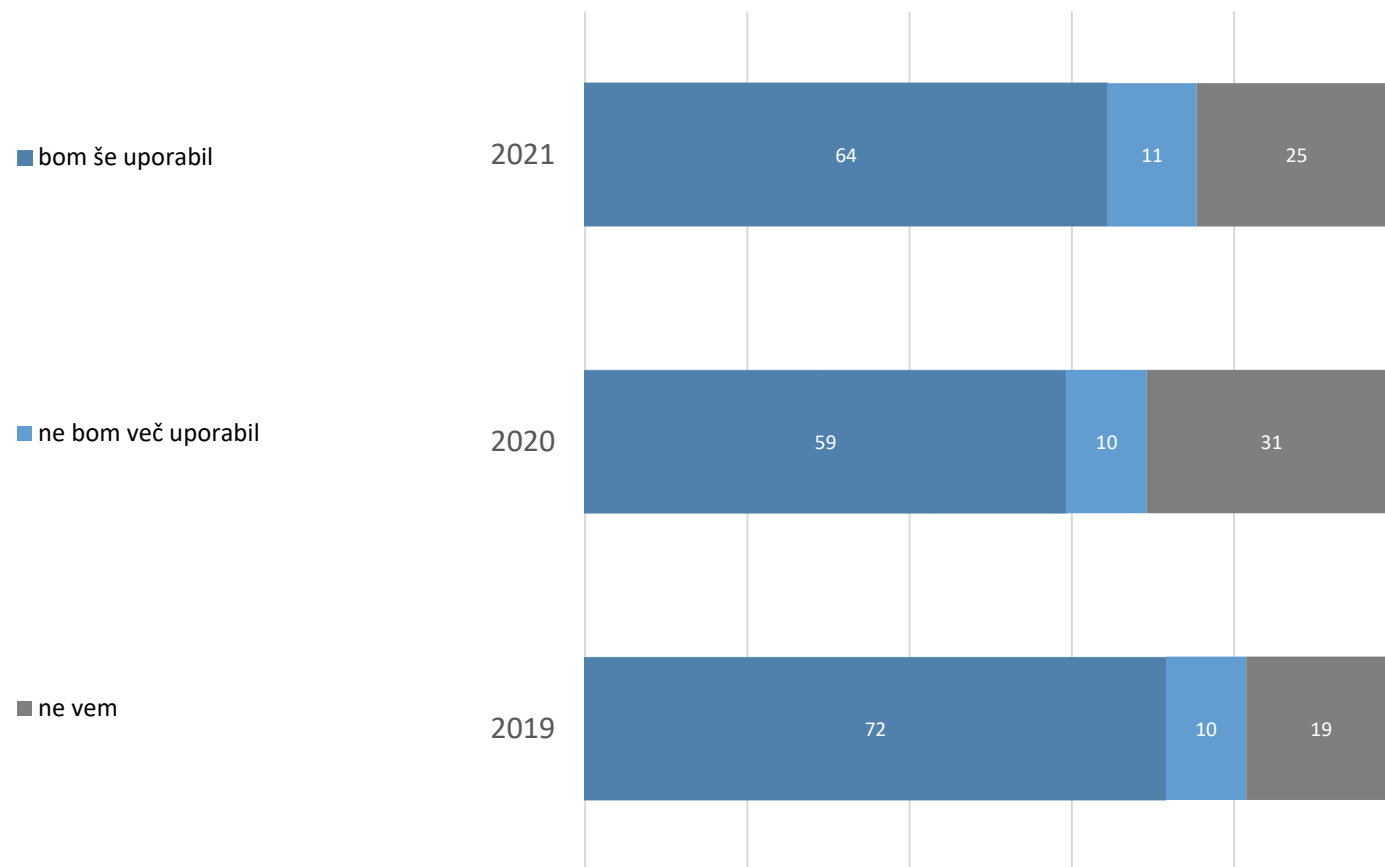
Navedba	Število navedb
ENOSTAVEN PREVZEM OZ. NAČIN UPORABE	63
DELOVNI ČAS – ČAS PREVZEMA	59
DODATNI STROŠKI	44
VSE JE DOBRO, VŠEČ MI JE, NIMAM PRIPOMB	36
DOBRA LOKACIJA	18
DRUGO	16
NE VEM	12
SLABA LOKACIJA, ODDALJENOST OD DOMA	9
PRIJAZEN ODNOS	7

Uporaba paketnih trgovin v prihodnje

Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine**

Podatki v %

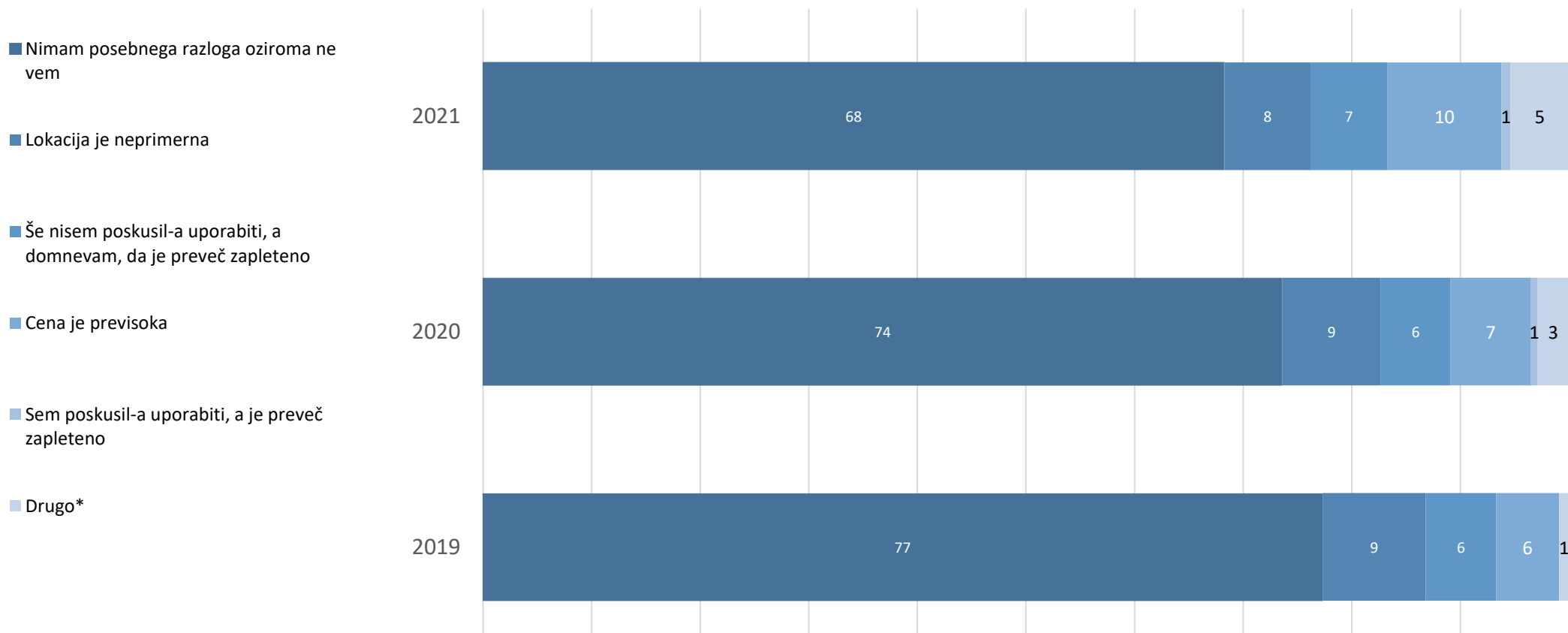
n=264



Dve tretjini vprašanih (64,4 %), ki so že uporabile storitev paketnih trgovin, bodo to možnost uporabile tudi v prihodnje.

Razlogi za ne-uporabo paketnih trgovin

Zakaj še nikoli niste uporabili paketnih trgovin? Odgovarjajo tisti, ki poznajo storitev paketnih trgovin a jo še niso uporabili	Podatki v %	n=353
--	-------------	-------



* navedbe pod drugo: lani niso delovali zaradi epidemije, to ni poštna storitev, ker se na Petrolu tanka gorivo, raje imam osebno poslovanje, ni mi všeč, ni potrebe,

Večina vprašanih (73,6 %), ki pozna paketne trgovine, a jih še ni uporabila, ni navedla posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.

Poznavanje paketnikov

Ali poznate PAKETNIKE, torej predalčnike, ki omogočajo 24/7 brezstični prevzem pošiljke (kot paketomat, toda le za 1 paket)?

Podatki v %

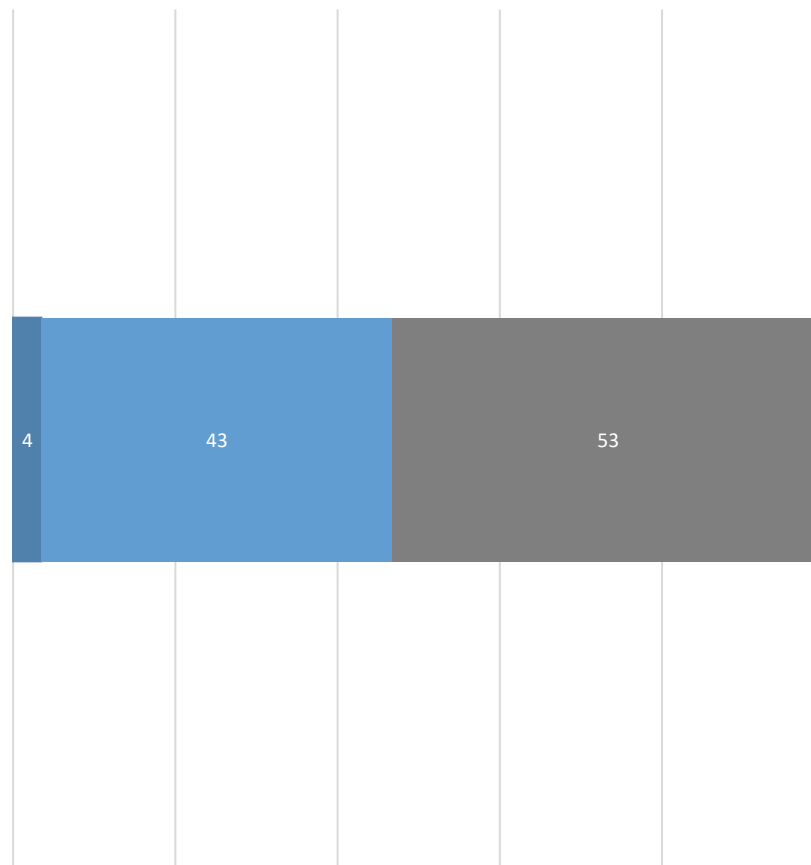
n=700

■ poznam in sem že uporabil

■ poznam in nisem uporabil

■ ne poznam, nisem še slišal za paketnike

2021



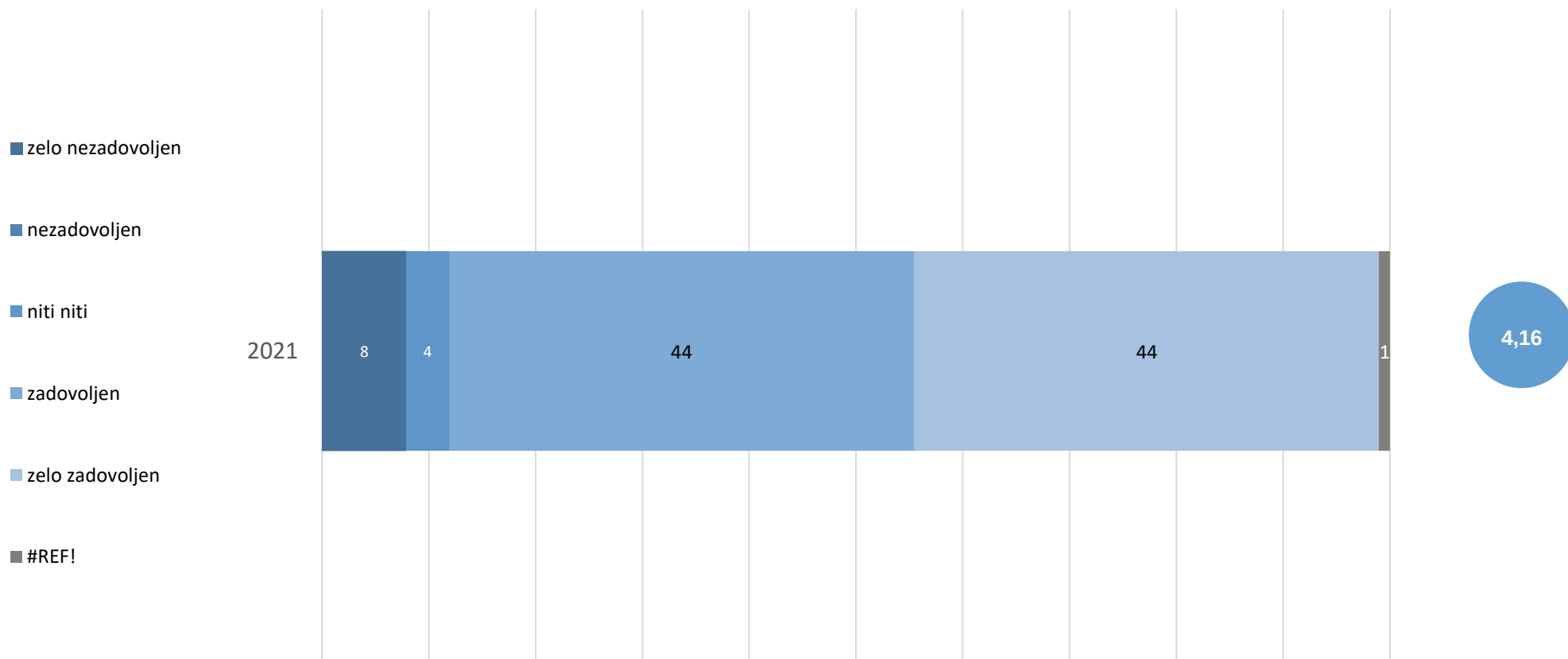
Dve petini anketiranih (43,1 %) sicer pozna paketnike, a jih še ni uporabila.

Zadovoljstvo z uporabo paketnikov

V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketnikov. Ocenite od 1 do 5. **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketnike**

Podatki v %

n=25



Večina anketiranih (88,0 %), ki poznajo in uporabljajo paketnike je (zelo) zadovoljnih z uporabo paketnikov. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5, znaša 4,16.

Izkušnja z uporabo paketnikov – najpogostejše navedbe

Prosimo, da na kratko opišete vašo izkušnjo z uporabo paketnikov . Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketnike**

Podatki v %

n=25

Navedba	Število navedb
HITRO IN PREPROSTO, PRAKTIČNO	11
NI TEŽAV, ENOSTAVNO DELOVANJE	4
DELOVNI ČAS – DVIG POŠILJKE KADARKOLI	3
VSE JE DOBRO, VŠEČ MI JE, NIMAM PRIPOMB	3
NE VEM	2
ZOPRNO ODPIRANJE	1
PREMALO PROSTORA, NI POKRITO	1

Uporaba paketnikov v prihodnje

Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketnike**

Podatki v %

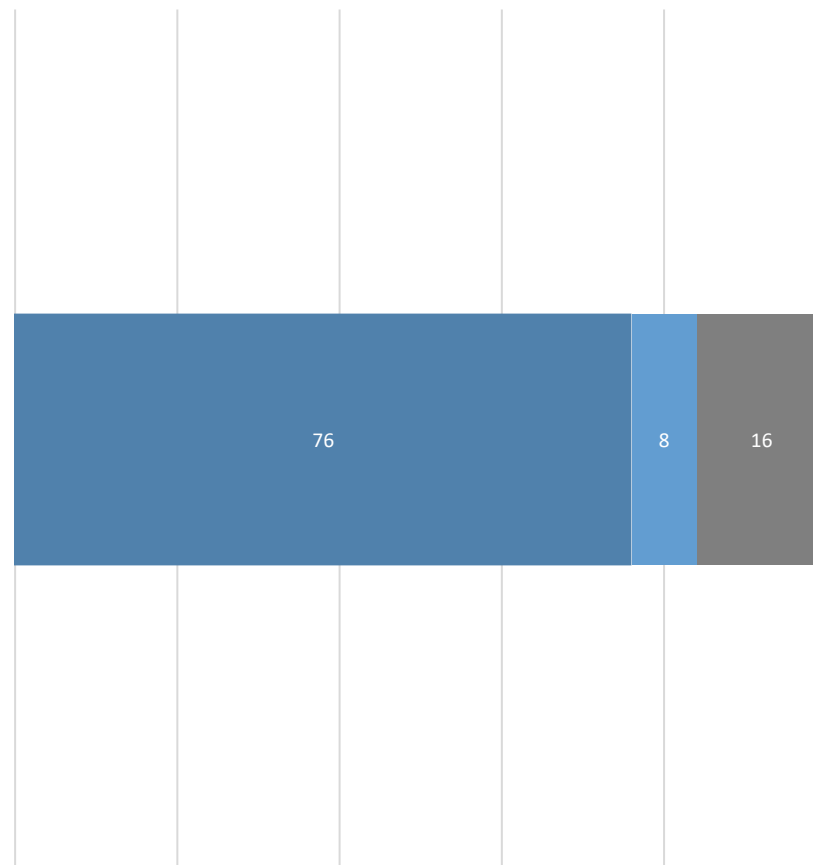
n=25

■ bom še uporabil

■ ne bom več uporabil

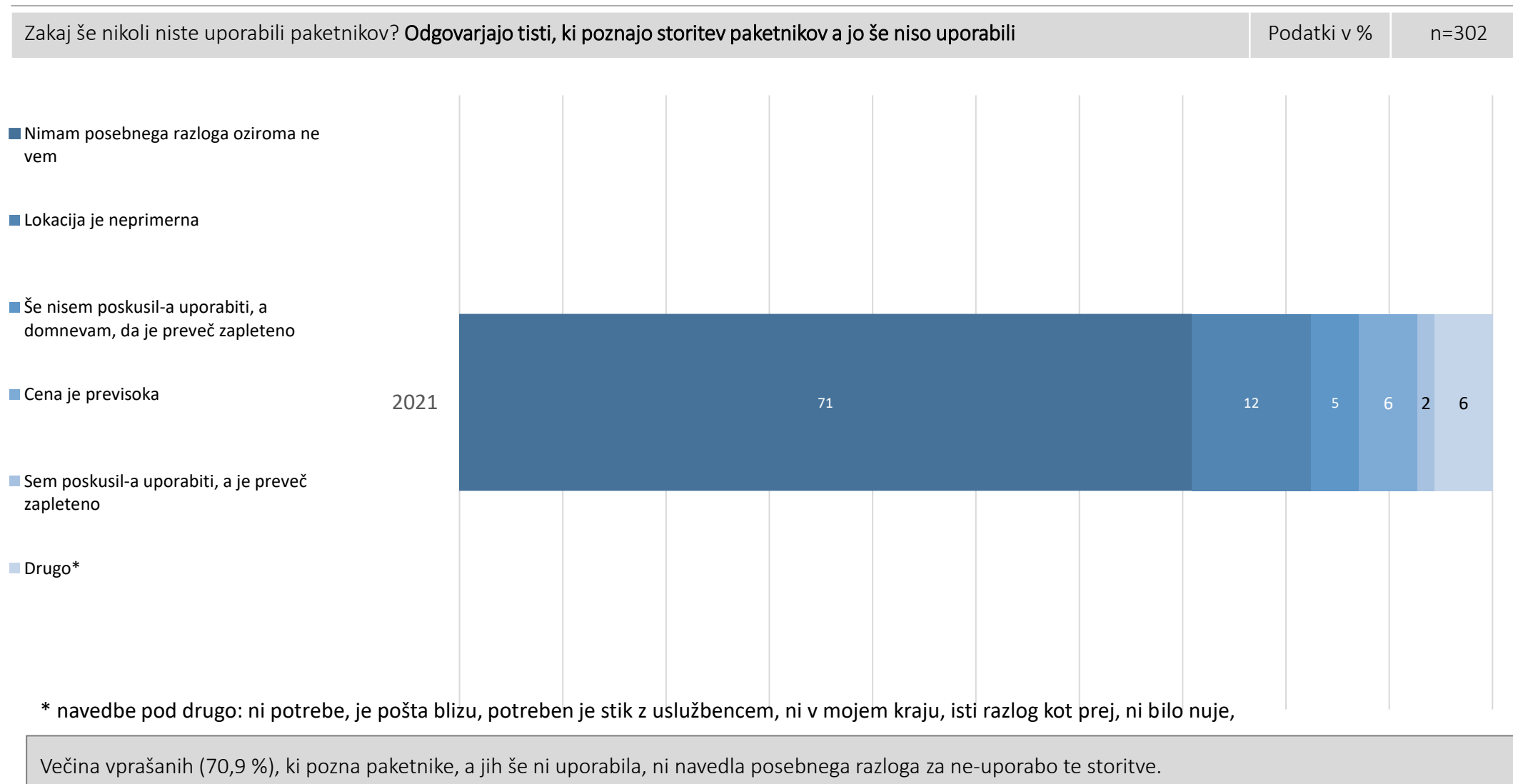
■ ne vem

2021



Tri četertine vprašanih (76,0 %), ki je že uporabila storitev paketnikov, bodo to možnost uporabile tudi v prihodnje.

Razlogi za ne-uporabo paketnikov





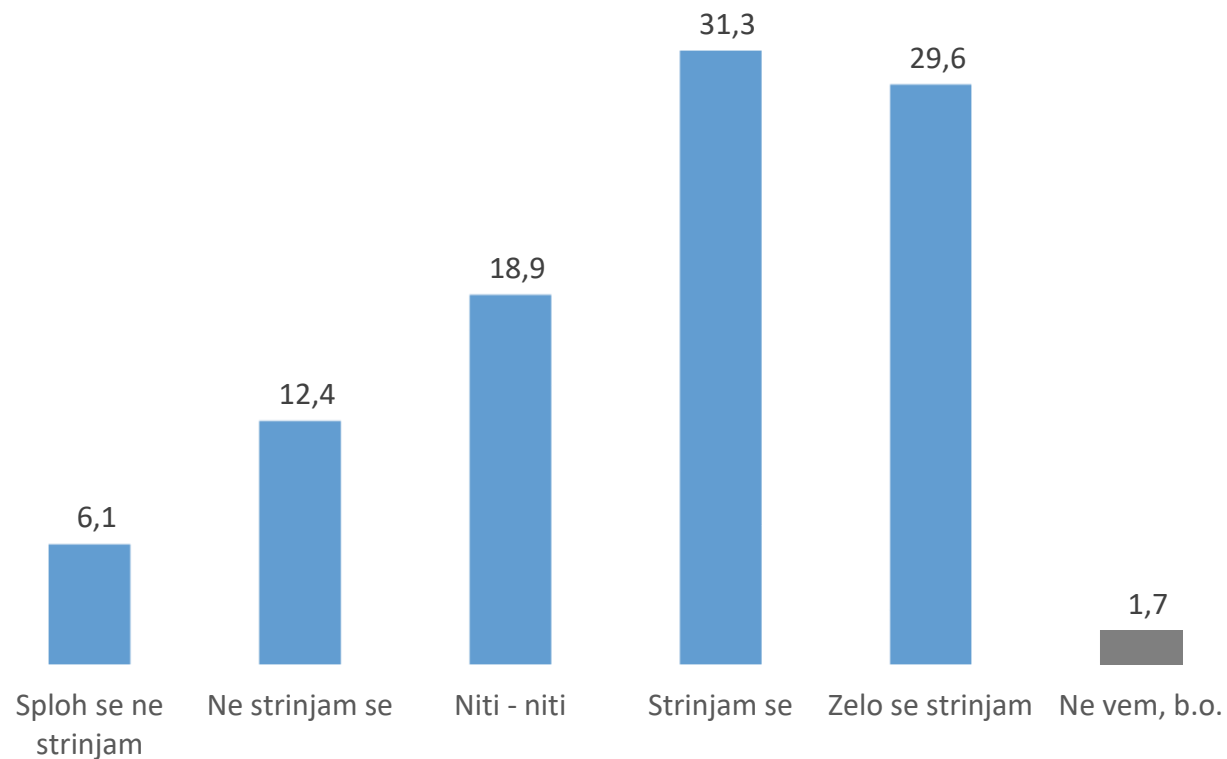
Uporabniška izkušnja pri poštnih storitvah

Strinjanje s trditvijo - uporaba pisemske korespondence

Pisemsko korespondenco uporabim le tedaj, ko nimam na voljo ustrezne elektronske alternative.

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



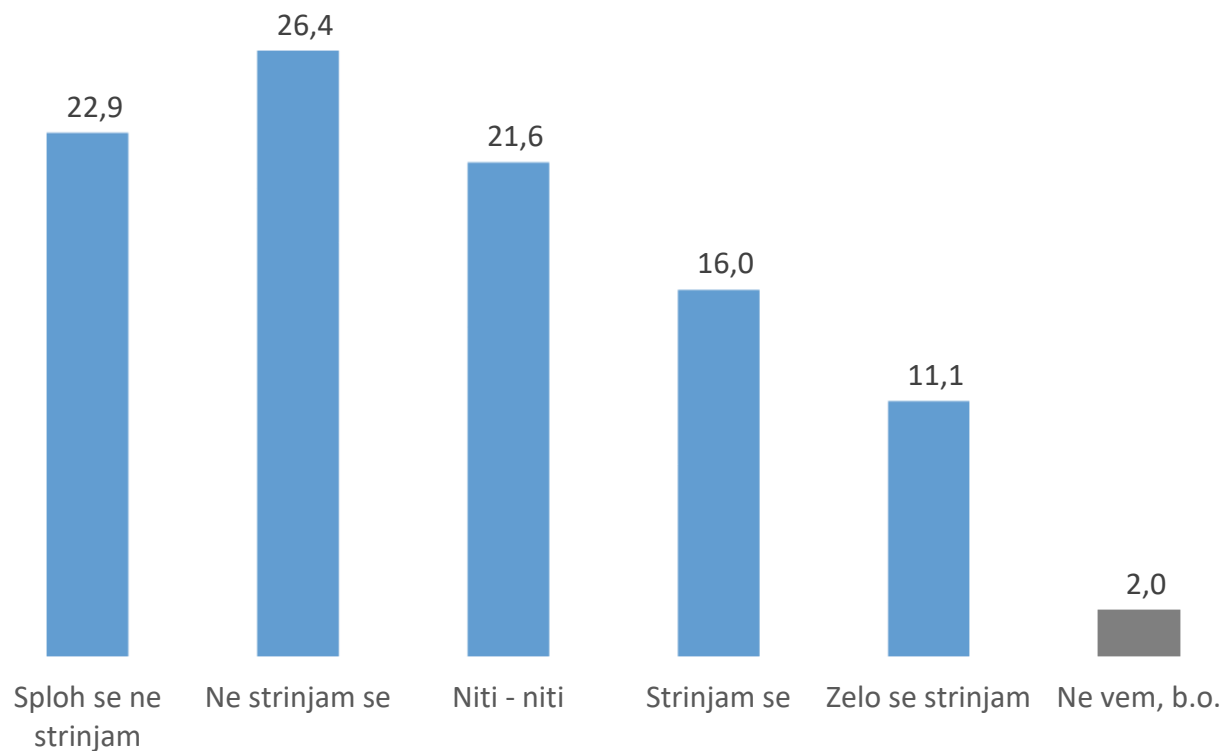
Dve tretjini anketiranih (60,9 %) pisemsko korespondenco uporabi le tedaj, ko nima na voljo ustrezne elektronske alternative. Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 3,67.

Strinjanje s trditvijo – izključenost zaradi nezmožnosti pošiljanja in prejemanja pisem

Počutil bi se izključenega iz družbe, če ne bi imel možnosti poslati in prejeti pisma skoraj vsak dan

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



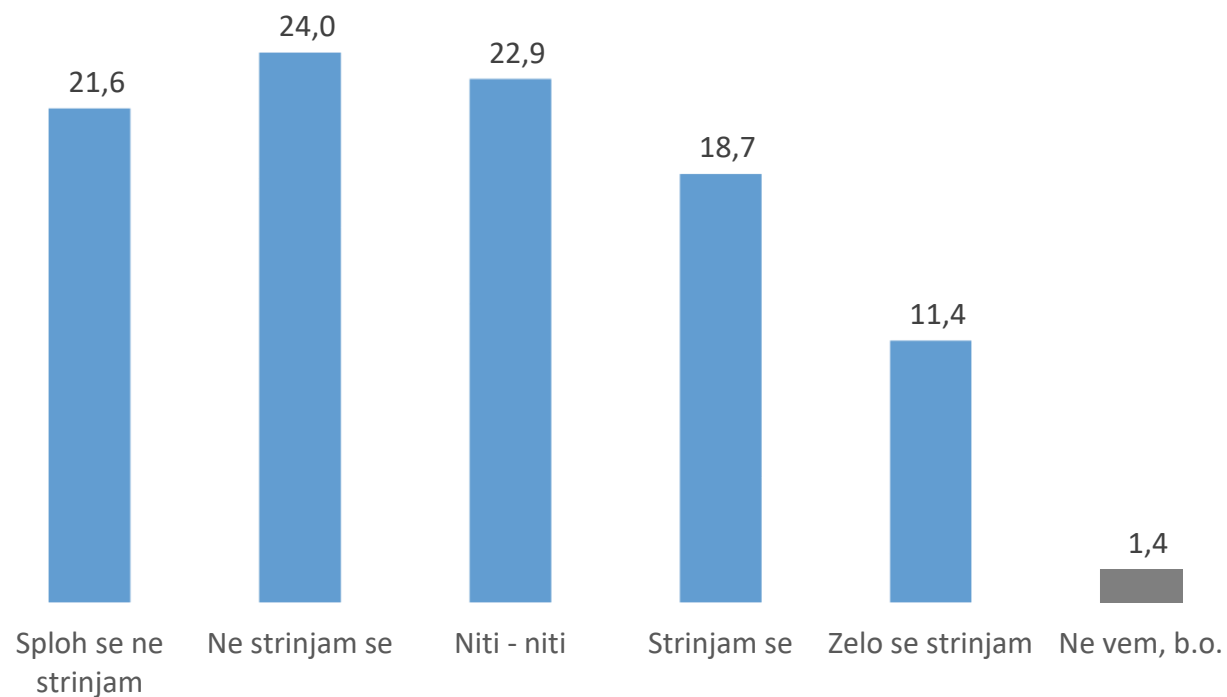
Dobra četertina anketiranih (27,1 %) bi se počutila izključene iz družbe, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti pisma skoraj vsak dan. Nasprotnega mnenja je polovica vprašanih (49,3 %). Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 2,65.

Strinjanje s trditvijo – izključenost zaradi nezmožnosti pošiljanja in prejemanja paketa

Počutil bi se izključenega iz družbe, če ne bi imel možnosti poslati in prejeti paketa skoraj vsak dan

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



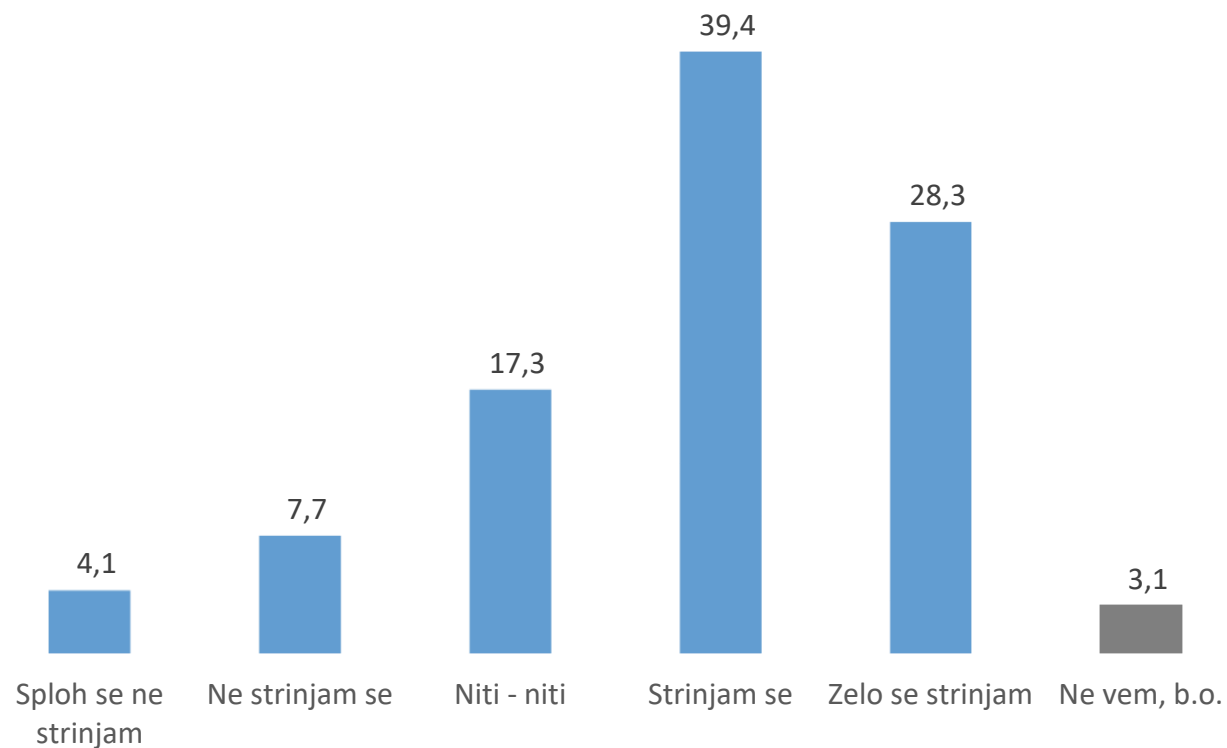
Tretjina anketiranih (30,1 %) bi se počutila izključene iz družbe, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti paketa skoraj vsak dan. Nasprotnega mnenja je slaba polovica vprašanih (45,6 %). Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 2,74.

Strinjanje s trditvijo – opravljanje storitev po pošti

Nekatere storitve bom vedno opravljal po pošti

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



Dve tretjini anketiranih (67,7 %) bo nekatere storitve vedno opravljal po pošti. Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 3,83.

Navedbe – storitve, ki jih bom vedno opravljal po pošti

Dejali ste, da boste nekatere storitve vedno opravljali po pošti. Nam zaupate katere?

Podatki v %

n=428

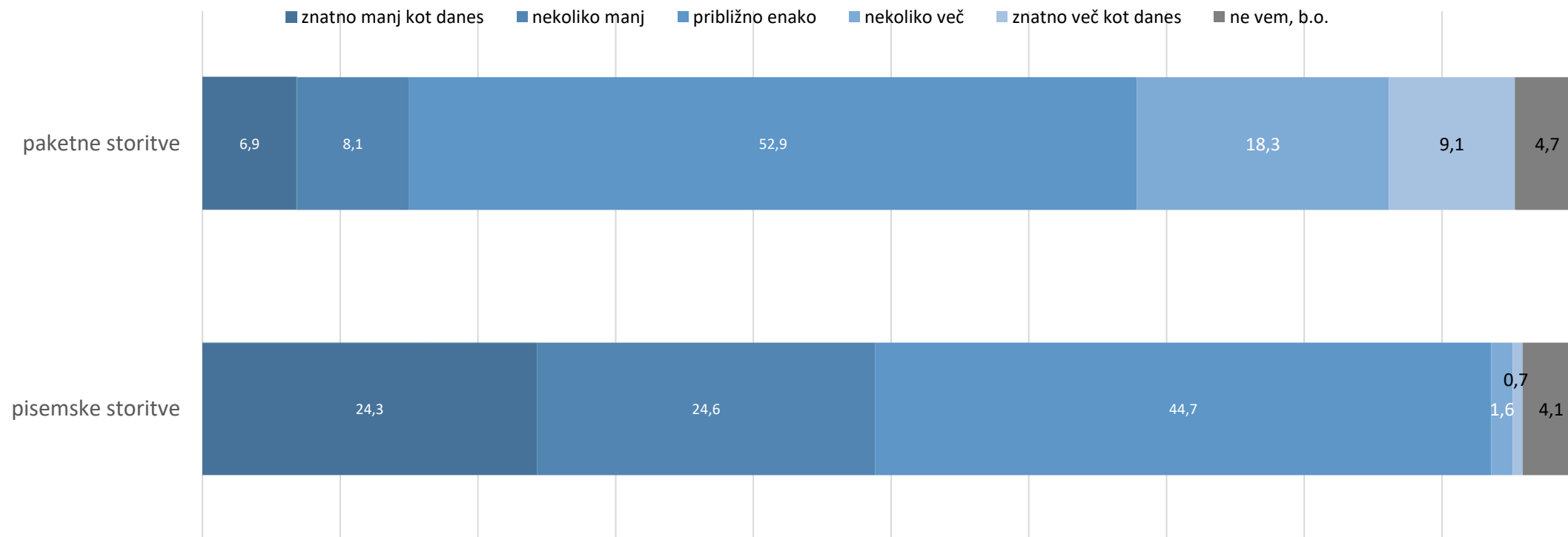
Navedba	Število navedb
POŠILJANJE PAKETOV	158
VOŠČILNICE, ČESTITKE	71
POŠILJANJE PISEM (PAPIRNA KORESPONDENCA)	57
NE VEM, B.O.	46
PRIPOROČENE POŠILJKE	38
PLAČEVANJE (POLOŽNICE, RAČUNI ITD)	20
PREVZEM, DVIG POŠILJK	15
NAKUP	8
POŠILJANJE RAZGLEDNIC	7
NAKUP ZNAMK	4
POŠILJANJE KRIŽANK	3
NUJNE	2
DRUGO	9

Uporaba storitev čez 5-10 let

Ali ocenjujete, da boste čez 5-10 let uporabljali:

Podatki v %

n=700



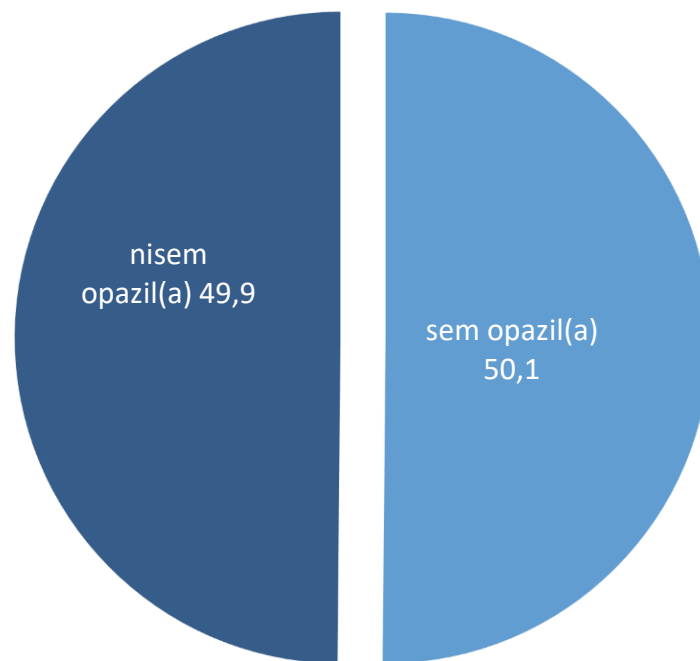
2,3 % vprašanih meni, da bo v prihodnosti bolj oziroma več uporabljalo pisemske storitve, dobra četrtina (27,4 %) pa da bo več kot danes uporabljala paketne storitve. Enako kot danes, bo paketne storitve uporabljala polovica vprašanih (52,9 %), pisemske storitve pa dve petini (44,7 %) anketiranih.

Zaznava spremenjene dostave poštnih pošilk v času epidemije

Ali ste v času epidemije vi osebno opazili, da dostava poštnih pošilk ni potekala 5x tedensko?

Podatki v %

n=700



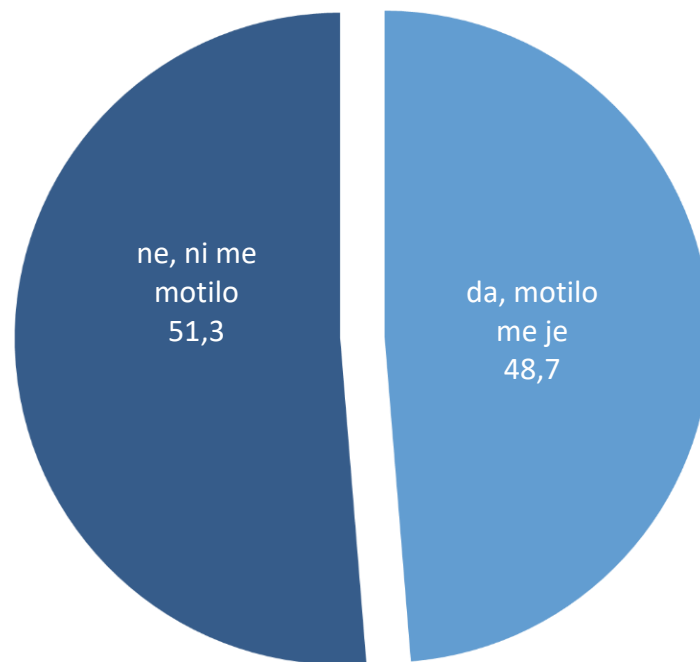
Polovica anketiranih (50,1 %) je času epidemije opazila, da dostava poštnih pošilk ni potekala 5x tedensko.

Zadovoljstvo s spremenjeno dostavo poštnih pošilk v času epidemije

Ali vas je to motilo? Ali ste bili prikrajšani? **Odgovarjajo tisti, ki so opazili, da dostava poštnih pošilk ni potekala 5x tedensko**

Podatki v %

n=351



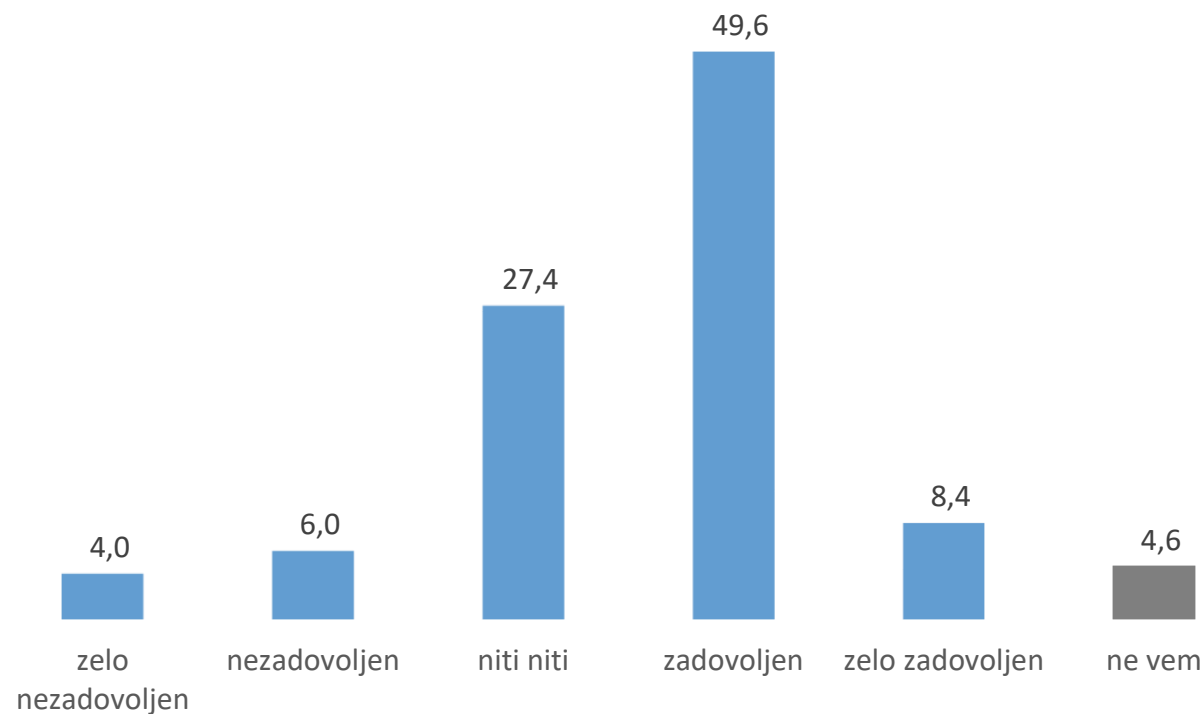
Slabo polovico anketiranih (48,7 %), ki so opazili, da v času epidemije dostava ni potekala 5x tedensko, je to motilo.

Zadovoljstvo s prilagoditvami poštних izvajalcev v času po pojavu koronavirusa

Kako bi ocenili svoje zadovoljstvo s prilagoditvami poštних izvajalcev in izvajanjem poštних storitev v posebnih razmerah v času po pojavu koronavirusa?

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



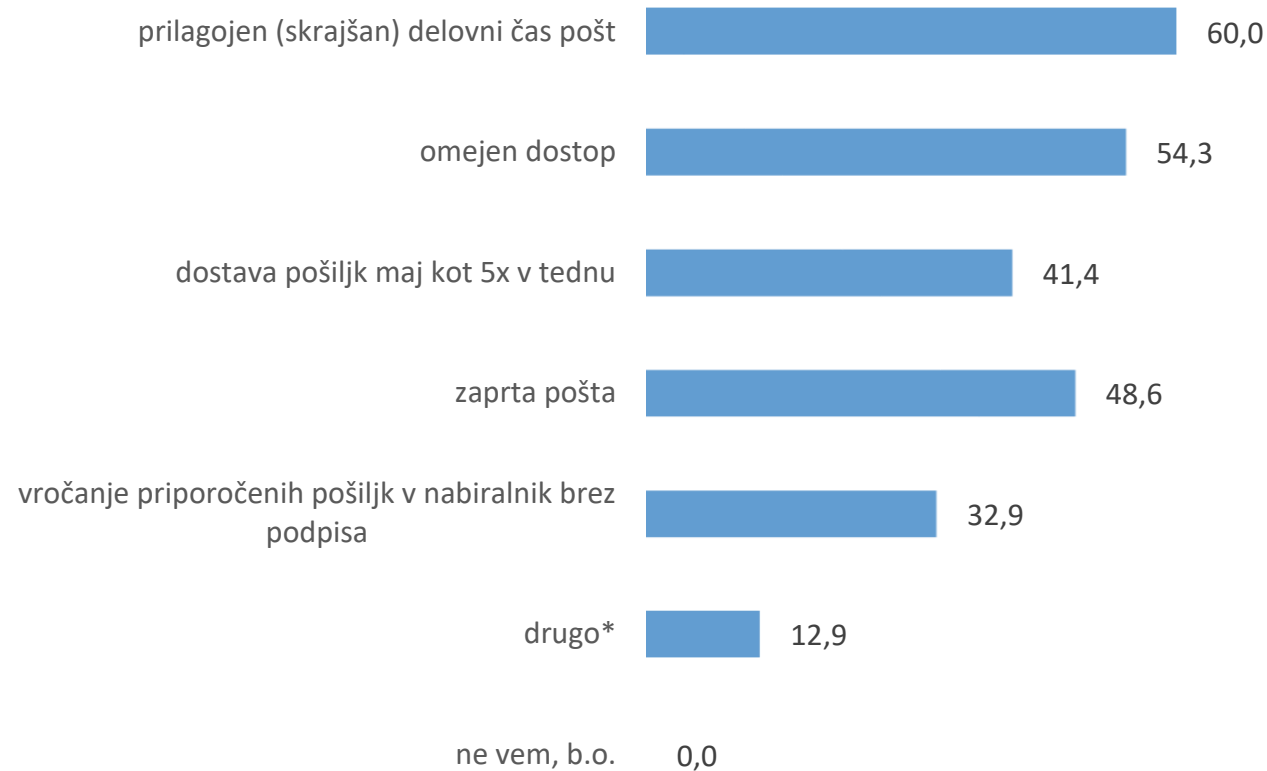
Dobra polovica anketiranih (58,0 %) je bila s prilagoditvami poštних izvajalcev v času po pojavu koronavirusa (zelo) zadovoljnih. Povprečna ocena zadovoljstva s prilagoditvami poštних izvajalcev in izvajanjem poštних storitev v posebnih razmerah v času po pojavu koronavirusa znaša 3,55.

Razlogi za nezadovoljstvo s prilagoditvami poštних izvajalcev v času po pojavu koronavirusa

Prosimo opredelite svoje nezadovoljstvo. Kaj vas je motilo? **Odgovarjajo tisti, ki so s prilagoditvami zelo nezadovoljni ali nezadovoljni**

Podatki v %

n=70



Med tistimi anketiranci, ki so s prilagoditvami pošte v času trajanja epidemije (zelo) nezadovoljni, jih dobra polovica kot glavni razlog nezadovoljstva navaja bodisi prilagojen delovni čas pošt (57,4 %) ali pa omejen dostop (55,7 %).

* navedbe pod drugo: Vse je bilo OK (3x); Da poštar samo vrže obvestilo v nabiralnik, ne pa tudi pisma ali celo paketa, konkurenca pa brez problema pozvoni; Naša pošta ima zdaj močno skrajšan delovni čas, močno me moti v soboto zaprta pošta, še bolj močno me moti čakanje v vrsti; bi se dalo vse opraviti tudi brezstično; odnos dostavljalca; Za namene zaježitve koronavirusa je posta prenehala dostavljati na dom, skrajšala delovni čas. To je povzročilo samo večjo gnečo na poštah. Neumnost;

Primeri dobre prakse v času pojava koronavirusa – najpogostejše navedbe

Ali ste v času po pojavu koronavirusa zaznali kakšno dobro prakso, ki bi jo želeli ohraniti tudi po koncu epidemije?

Podatki v %

n=700

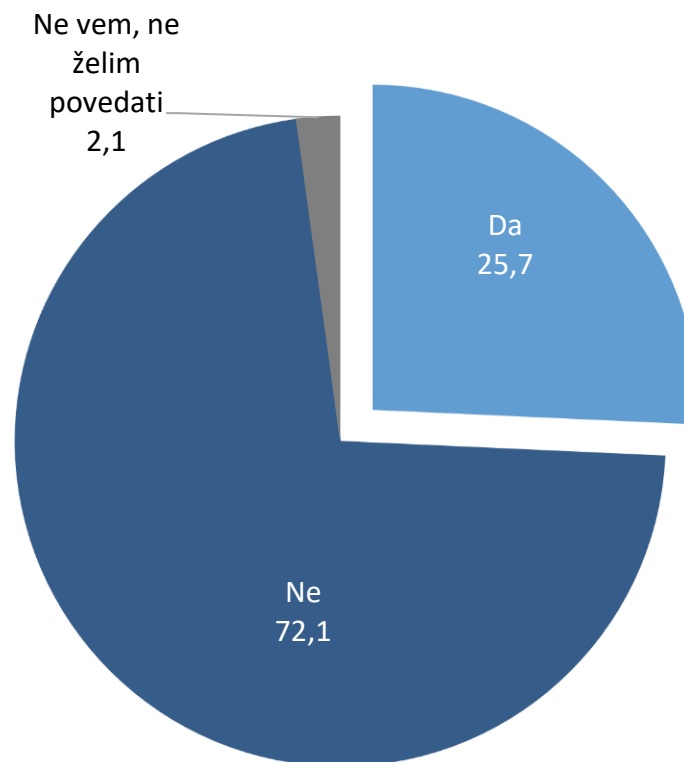
Navedba	Število navedb
NOBENE, NE VEM, B.O	620
BREZSTIČNO POSLOVANJE, DOSTAVA PAKETA IN PRIPOROČENE POŠTE BREZ PODPISA	33
RAZKUŽEVANJE, VARNOSTNA RAZDALJA, UKREPI	18
VEČ UPORABE PAKETOMATOV	12
VEČ SPLETNEGA NAKUPOVANJA	9
PUŠČANJE PAKETOV PRED VRATI	3
DRUGO	5

Spletni nakup in pošiljka iz 3. države

Ali ste po 1.7. opravili spletni nakup in prejeli pošiljko iz 3. države?

Podatki v %

n=700



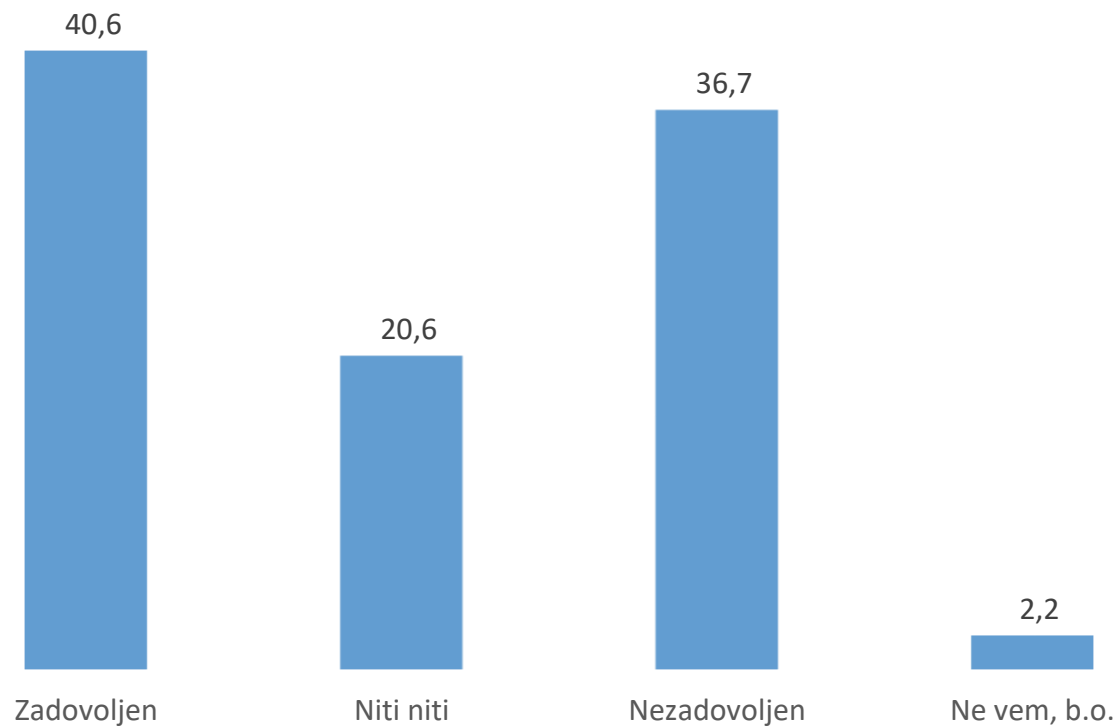
Četrtnina vprašanih je po 1.7.2021 opravila spletni nakup in prejela najmanj eno pošiljko iz 3. države.

Zadovoljstvo s spletnim nakupom in pošiljko iz 3. države

Kako ste bili zadovoljni z izkušnjo? **Odgovarjajo tisti, ki so po 1.7. opravili spletni nakup in prejeli pošiljko iz 3. države**

Podatki v %

n=180



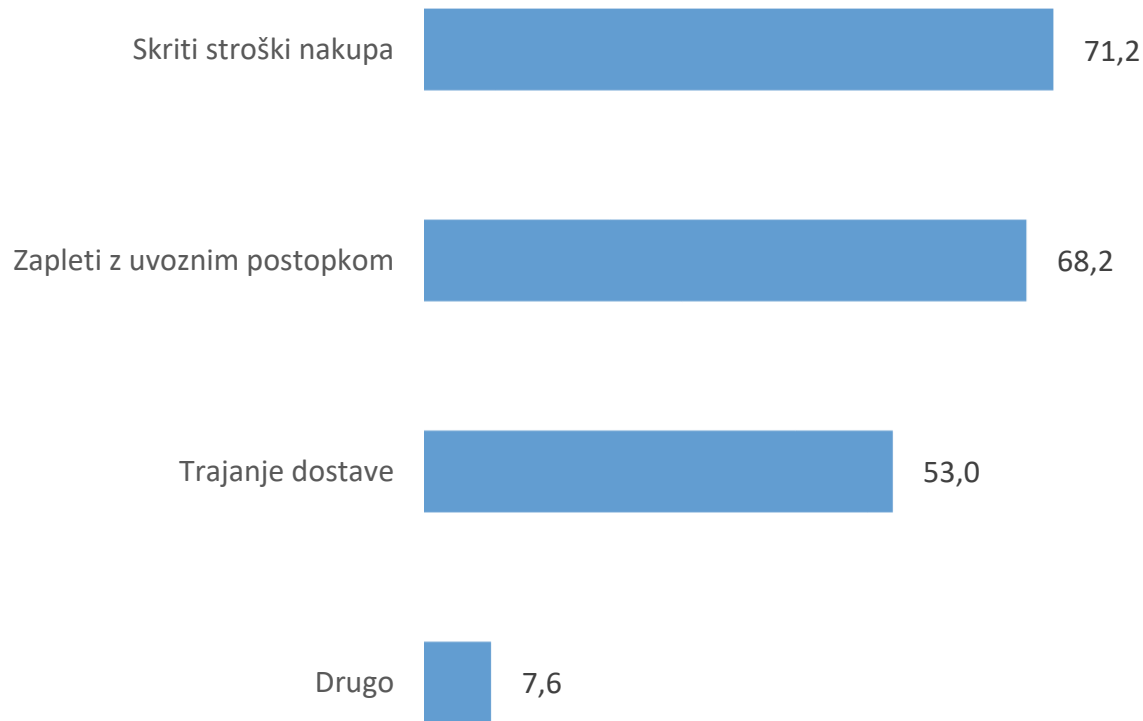
Dve petini (40,6 %) tistih, ki so opravili spletni nakup prek 3. države je z izkušnjo zadovoljnih, dobra tretjina (36,7 %) pa je nezadovoljnih.

Razlogi za nezadovoljstvo z naročilom prek spleta in prejemanje pošiljk iz 3. držav

Kaj je poglavitni razlog vašega nezadovoljstva? **Odgovarjajo tisti, ki so po 1.7. opravili spletni nakup in prejeli pošiljko iz 3. države**

Podatki v %

n=66



Med tistimi anketiranci, ki so so po 1.7. opravili spletni nakup in prejeli pošiljko iz 3. države in so z izkušnjo nezadovoljni, kot glavni razlog nezadovoljstva navajajo skrite stroške nakupa (71,2 %), zaplete z uvoznim postopkom (68,2 %) ter trajanje dostave (53,0 %).

Copyright ©2019-2021, Ninamedia d.o.o.

Vse pravice pridržane. Uporaba podatkov raziskave za potrebe reproduciranja, javnega objavljanja, prodajanja ali kakršnegakoli posredovanja v katerikoli obliki, je brez soglasja agencije prepovedana.



Ninamedia d. o. o.

Parmova 41
1000 Ljubljana

e-naslov: info@ninamedia.si
telefon: +386 1 236 21 20