

Raziskava o zadovoljstvu in potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami poslovna javnost

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

- **Najbolj pogosta storitev, ki jo podjetja uporabljajo, je sprejemanje pisem**, kar pogosto ali zelo pogosto uporablja 81,7 % anketiranih podjetij, sledi pošiljanje pisem, kar pogosto ali zelo pogosto uporabljajo slabe tri četrtine (72,0 %) anketiranih podjetij. Med paketnimi storitvami je sprejemanje paketov nekoliko bolj pogosto kot pošiljanje paketov.
- **Večinoma imajo anketirana podjetja sklenjene pogodbe z izvajalci poštnih storitev**, tako za prenos pisemskih (86,7 %), kot tudi za prenos paketnih pošiljk (94,0 %). Največ prenosov pisemskih in tudi paketnih pošiljk opravi **Pošta Slovenije**, pri čemer delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih z njenimi storitvami presega osem desetih anketirancev.
- Dobra polovica podjetij (52,0 %) **poštne pošiljke oddaja v prostorih pošt**, malenkost nižji delež pa v **svojih poslovnih prostorih** (40,3 %). Preko poštnih nabiralnikov poštne pošiljke oddaja nizek delež anketiranih podjetij (7,7 %).
- Večina anketiranih podjetij **poštne pošiljke sprejema v svojih poslovnih prostorih** (79,3 %), pisemske in paketne pošiljke pa bi tudi v prihodnje želeli prevzemati tako, kot je sedaj urejeno.
- V povprečju so podjetja zaradi uporabe interneta in e-pošte **do danes nadomestila 54 % pošiljk**, ki jih oddajajo in **52 % pošiljk**, ki jih sprejemajo, pri čemer je najvišji delež tistih, ki so z uporabno interneta in elektronske pošte nadomestili med 25 % in 50 % prejetih in oddanih pošiljk. **V največji meri so z e-pošto nadomestili pošiljanje oz. sprejemanje računov in obvestil** (86,3 %).

- Anketiranci ocenjujejo, da bodo v prihodnjih 3 do 5 letih **pisemske storitve uporabljali nekoliko manj, paketne storitve pa približno enako** kot sedaj.
- **Večina anketiranih podjetij (71,0 %) potrebuje dostavo pisemskih pošiljk petkrat tedensko.** Potrebe po dostavi paketnih pošiljk so precej manjše, **dostavo paketnih pošiljk petkrat tedensko potrebujejo slabe štiri desetine** anketiranih podjetij (37,3 %). Potrebe po dostavi v veliki meri sovpadajo z dejansko dostavo.
- Največji delež anketirancev kot zelo pomemben oz. pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve ocenjuje **zanesljiv prenos poštne pošiljke** (98,7 %), sledijo **zaupanje v ponudnika poštних storitev** (96,7 %), **odnos uslužbencev do strank** (95,7 %), **prilagoditev izvajalca** (93,7 %) in **hitrost prenosa** (91,7 %). Povprečne ocene pomembnosti so pri vseh dejavnikih zelo visoke, pri čemer smo pri dejavniku lokacija pošte oz. poslovalnice, zabeležili najnižjo (čeprav še vedno visoko) povprečno oceno pomembnosti (4,01).
- Anketiranci si izmed možnih izboljšav **najbolj želijo nižjih cen poštних storitev** (37,5 %) in **hitrejšega prenosa pošiljk** (34,2 %).
- Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila šestina anketiranih (17,0 %). **Najpogostejša razloga za vloženo pritožbo sta izgubljena pošiljka in poškodba pošiljke.**

- Dobra polovica anketirancev (54,3 %) uporablja aplikacije oz. poslovne portale, povezane s poštnimi storitvami, med njimi najbolj pogosto sledenje pošiljkam. Najbolj želeni funkcionalnosti, ki bi jih želeli imeti v aplikacijah, sta **sledenje pošiljk v realnem času** (36,3 %) in **obveščanje o dostavi in prejemu pošiljk** (28,7 %). Dobra desetina (12,3 %) bi bila pripravljena za takšno aplikacijo plačati naročnino.
- Možnosti, kjer lahko sami prevzemajo ali oddajajo svoje pošiljke so med anketiranci dobro poznane – med njimi je slaba desetina takšnih, ki teh možnosti ne pozna. Med poznavalci pa smo zabeležili šestino anketirancev (16,7 %), ki so že uporabili katero od možnosti, **z uporabo pa so zadovoljni** (povprečna ocena zadovoljstva je 4,23).
- Izključno na paketomatu, bi bilo poštne pošiljke pripravljeno prevzemati 7,0 % anketiranih podjetij.
- **Pristojnosti AKOS pozna 18,7 % anketirancev**, med njimi so 3 % dobrih poznavalcev in 15,7 % takšnih, ki o agenciji nekaj vedo. Med poznavalci je slaba desetina (8,9 %) takšnih, ki so se že obrnili na AKOS.

Vsebina

1. Opredelitev raziskave, metodologija in vzorec
2. Uporaba poštnih storitev
3. Uporaba storitev izvajalcev poštnih storitev
4. Zadovoljstvo s poštnimi storitvami
5. Oddaja in sprejem poštnih pošilk
6. Kakovost storitev
7. Uporaba novih storitev
8. Poznavanje in uporaba paketomatov, paketnih trgovin in paketnikov
9. Poznavanje agencije na področju poštnih storitev AKOS



Opredelitev raziskave, metodologija in vzorec

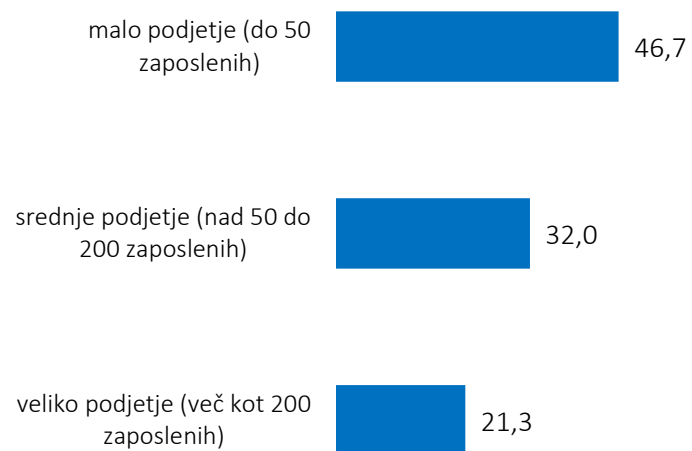
Metodologija in vzorec

Namen raziskave	Spremljanje uporabe poštnih storitev in zadovoljstva uporabnikov z izvajalci poštnih storitev; ocena kakovosti poštnih storitev; poznavanje in uporaba paketomatov, paketnih trgovin in paketnikov; poznavanje agencije AKOS.
Časovni okvir	29. september do 10. oktober 2025
Metodologija	CATI (telefonsko anketiranje): 99 % in CAWI (spletno anketiranje): 1 %
Vzorčni okvir	BIZI (poslovni imenik)
Ciljna skupina	Skrbnik pogodbe, vodja vložišča, direktor
Velikost vzorca	n=300

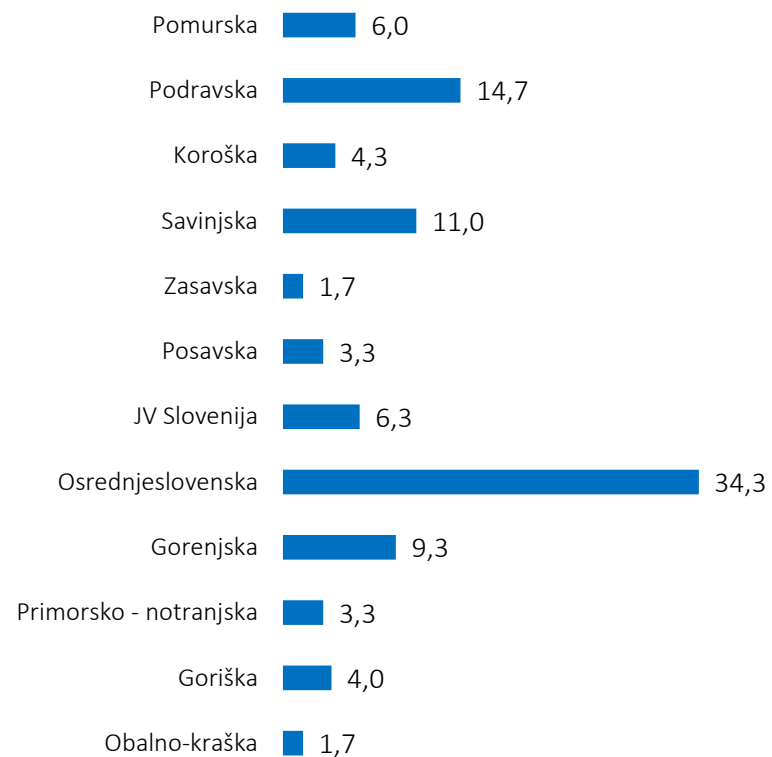
Struktura vzorca

(1/2)

VELIKOST PODJETJA (n=300)



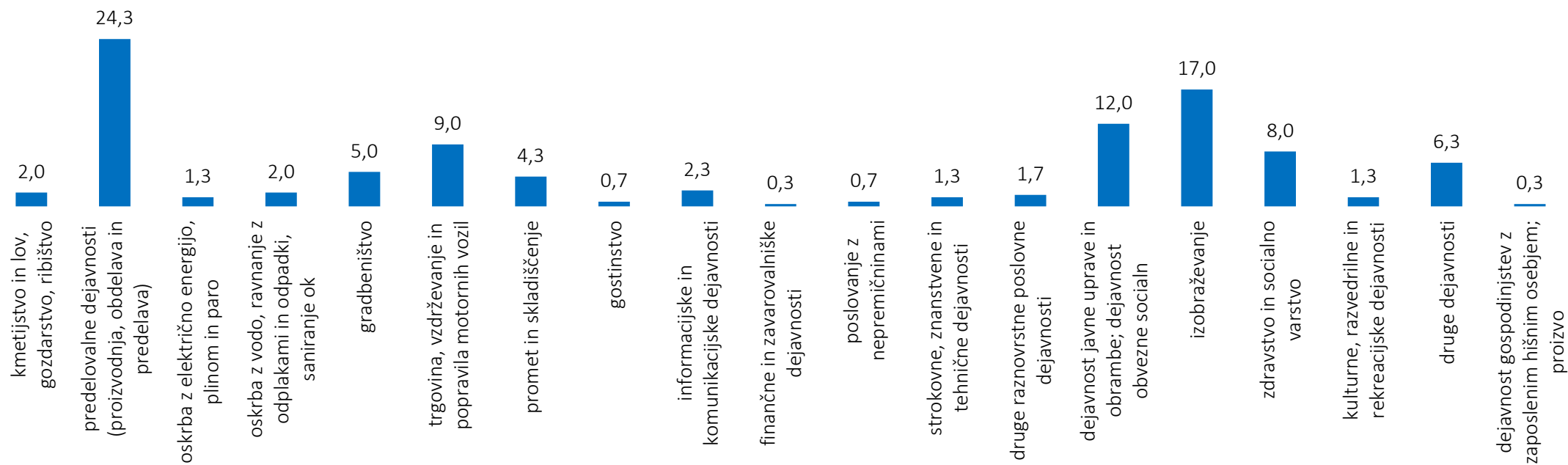
STATISTIČNA REGIJA, V KATERI DELUJE PODJETJE (n=300)



Struktura vzorca

(2/2)

DEJAVNOST PODJETJA (n=300)





Uporaba poštnih storitev

Uporaba poštnih storitev – frekvenčna porazdelitev odgovorov

(1/2)

? Našteli vam bom najpogosteje uporabljane poštne storitve v Sloveniji, vi pa povejte, kako pogosto jih uporabljate v vašem podjetju?	Podatki v %	n=300
--	-------------	-------

1= nikoli 2=redko 3=občasno 4=pogosto 5=zelo pogosto

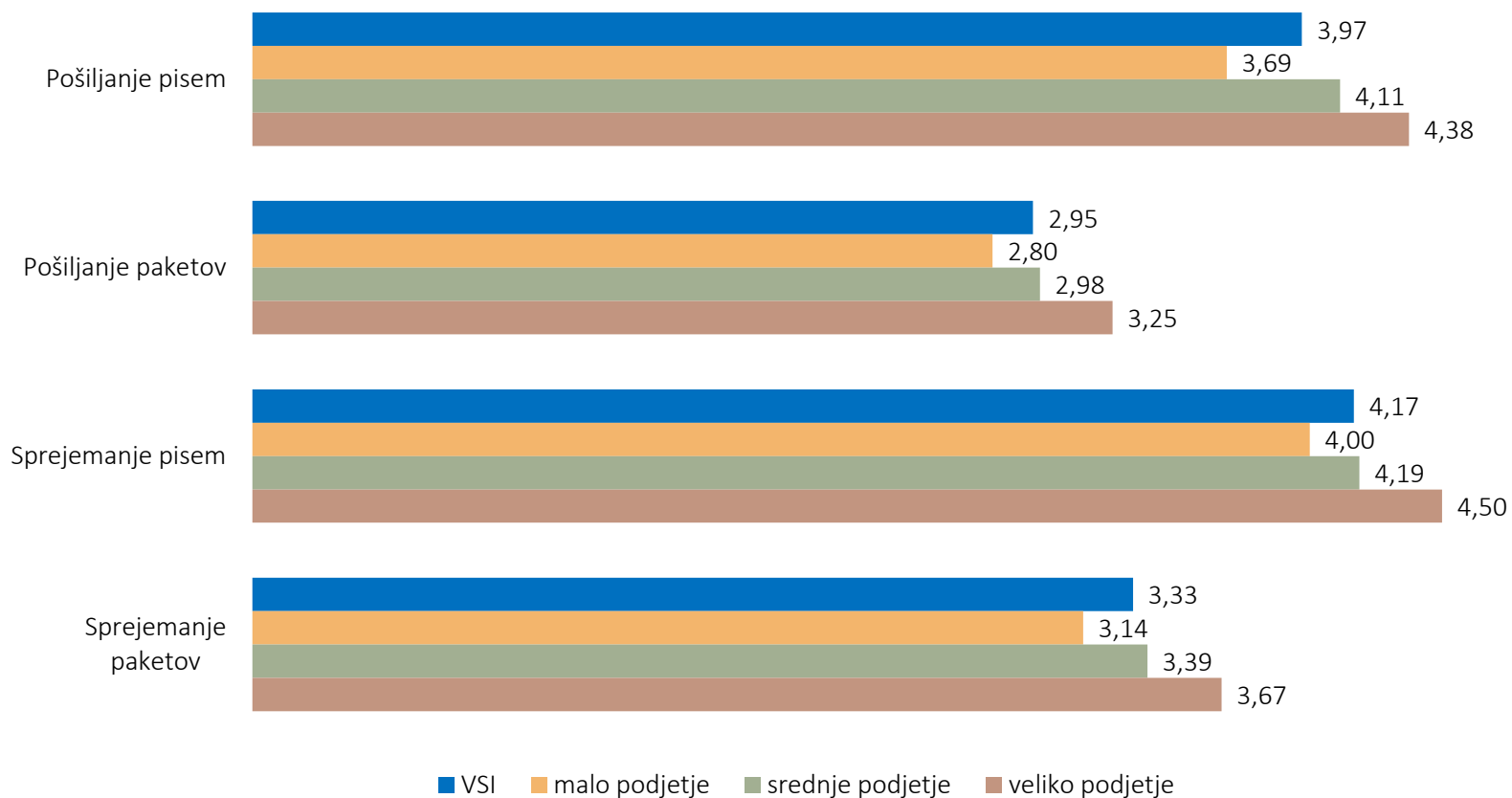
	1	2	3	4	5
Pošiljanje pisem	1,3	9,7	17,0	34,7	37,3
Pošiljanje paketov	4,7	37,8	26,4	19,7	11,4
Sprejemanje pisem	1,0	6,7	10,7	38,0	43,7
Sprejemanje paketov	3,7	19,1	31,4	32,1	13,7

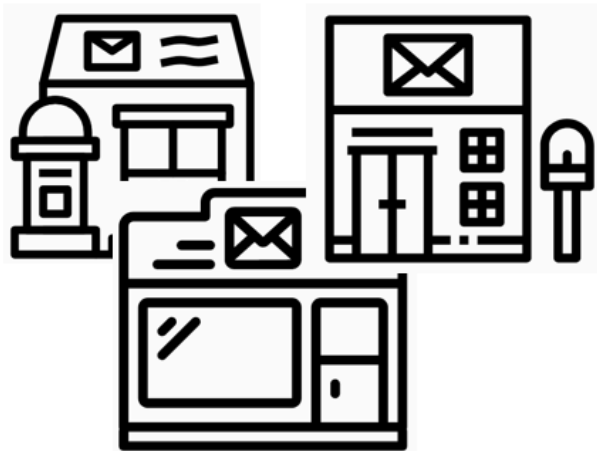
Najpogostejša poštna storitev, ki jo podjetja uporabljajo, je sprejemanje pisem, kar pogosto ali zelo pogosto uporablja 81,7 % anketiranih podjetij, sledi pošiljanje pisem, kar pogosto ali zelo pogosto uporabljajo slabe tri četrtine (72,0 %) anketiranih podjetij. Med paketnimi storitvami je sprejemanje paketov (45,8 % pogosto ali zelo pogosto uporablja) nekoliko bolj pogosto kot pošiljanje paketov (31,1 % pogosto ali zelo pogosto uporablja).

Uporaba poštnih storitev – pregled povprečnih ocen

(2/2)

? Našteli vam bom najpogosteje uporabljane poštno storitve v Sloveniji, vi pa povejte, kako pogosto jih uporabljate v vašem podjetju? Povp. ocene n=300





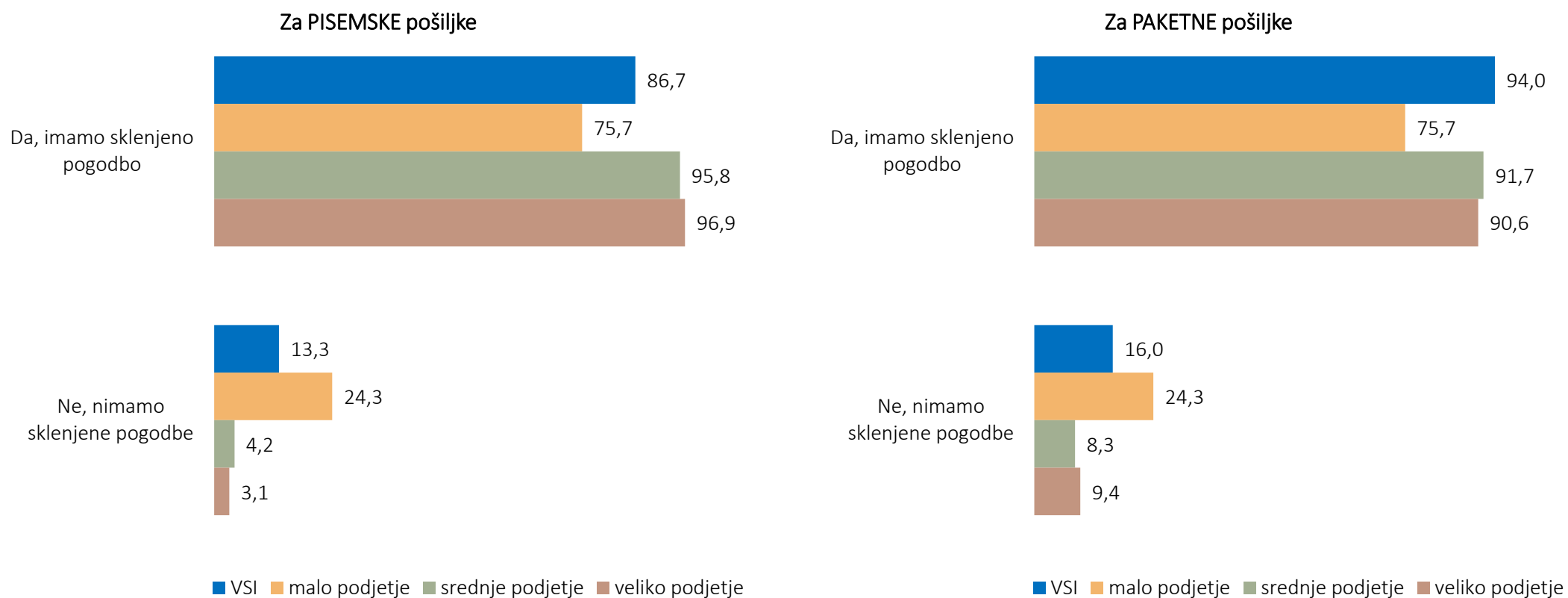
Uporaba storitev izvajalcev poštних storitev

Pogodba z izvajalcem poštnih storitev

? Ali imate v vašem podjetju sklenjeno pogodbo z izvajalcem poštnih storitev?

Podatki v %

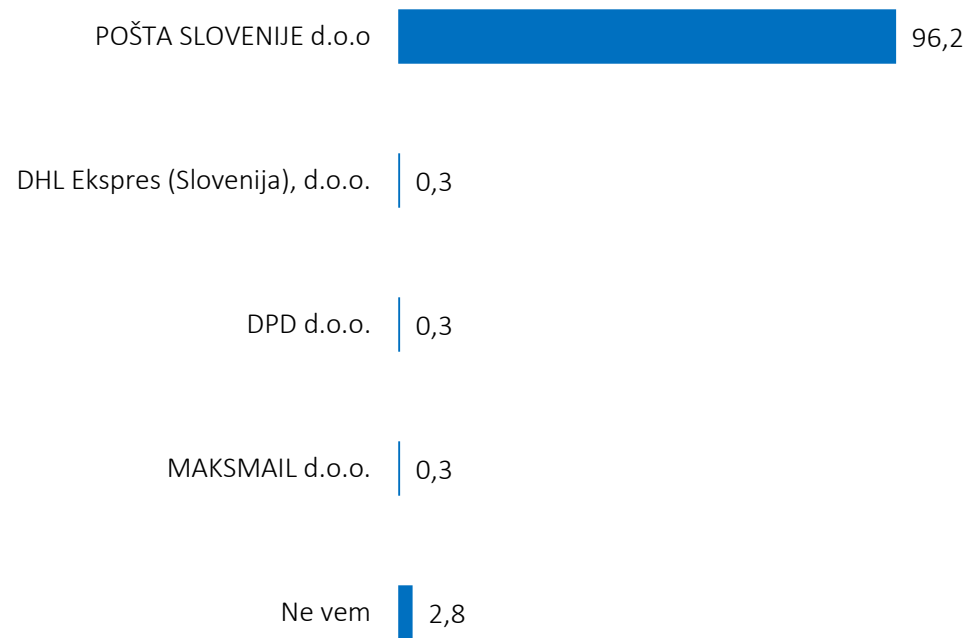
n=300



Večinoma imajo anketirana podjetja sklenjene pogodbe z izvajalci poštnih storitev, tako za prenos pisemskih (86,7 %), kot tudi za prenos paketnih pošiljk (94,0 %). Med tistimi, ki pogodb nimajo, prevladujejo mala podjetja.

Izvajalci – prenos pisemskih pošiljk

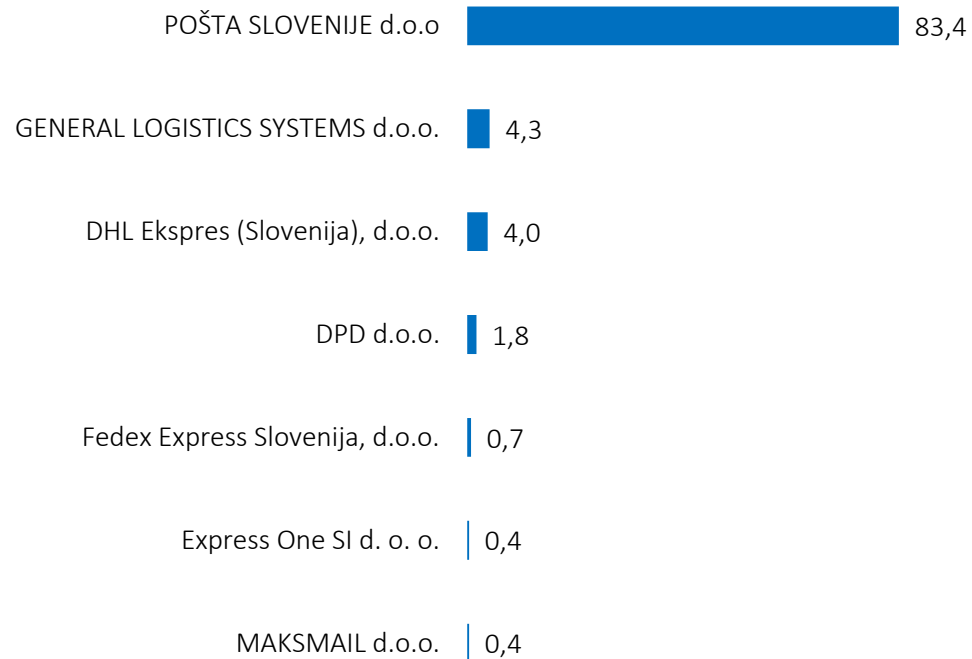
? S katerim izvajalcem imate sklenjeno pogodbo za prenos PISEMSKIH POŠILJK? Če pogodbe nimate, pa prosim navedite, preko katerega izvajalca ste v zadnjem letu opravili največ prenosov PISEMSKIH POŠILJK? Podatki v % n=300



Velika večina anketiranih podjetij največ prenosov pisemskih pošiljk opravi preko Pošte Slovenije (96,2 %).

Izvajalci – prenos paketnih pošiljk

? S katerim izvajalcem imate sklenjeno pogodbo za prenos PAKETNIH POŠILJK? Če pogodbe nimate, pa prosim navedite, preko katerega izvajalca ste v zadnjem letu opravili največ prenosov PAKETNIH POŠILJK? Podatki v % n=300



Več kot osem desetih anketiranih podjetij največ prenosov paketnih pošiljk opravi preko Pošte Slovenije (83,4 %), 4,3 % preko General Logistics Systems in 4,0 % preko DHL Ekspres (Slovenija).



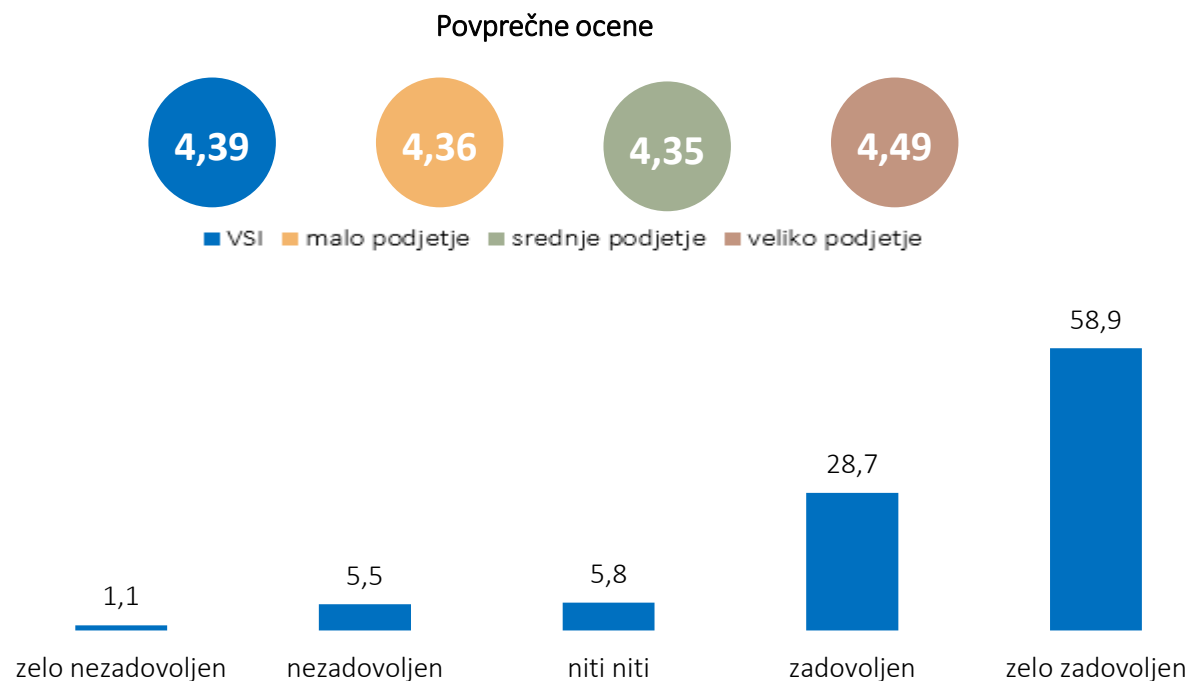
Zadovoljstvo s poštnimi storitvami

Zadovoljstvo z izvajalcem – prenos pisemskih pošilk

? Kako ste zadovoljni s storitvami? Zakaj niste zadovoljni s storitvami?

Podatki v %

n=300



V grafu smo prikazali zadovoljstvo s Pošto Slovenije, ker so ocene zadovoljstva za ostale izvajalce zgolj ilustrativne, zaradi nizkega numerusa uporabnikov.

*Podatek je zaradi nizkega numerusa zgolj ilustrativen.

	Št. ocen	Povprečje
POŠTA SLOVENIJE d.o.o	275	4,39
DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o.	1	5,00*
DPD d.o.o.	1	4,00*
Maksmail d.o.o.	1	5,00*

Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije je 87,6 %, povprečna ocena pa 4,39, pri čemer so v povprečju najmanj zadovoljni v srednjih podjetjih.

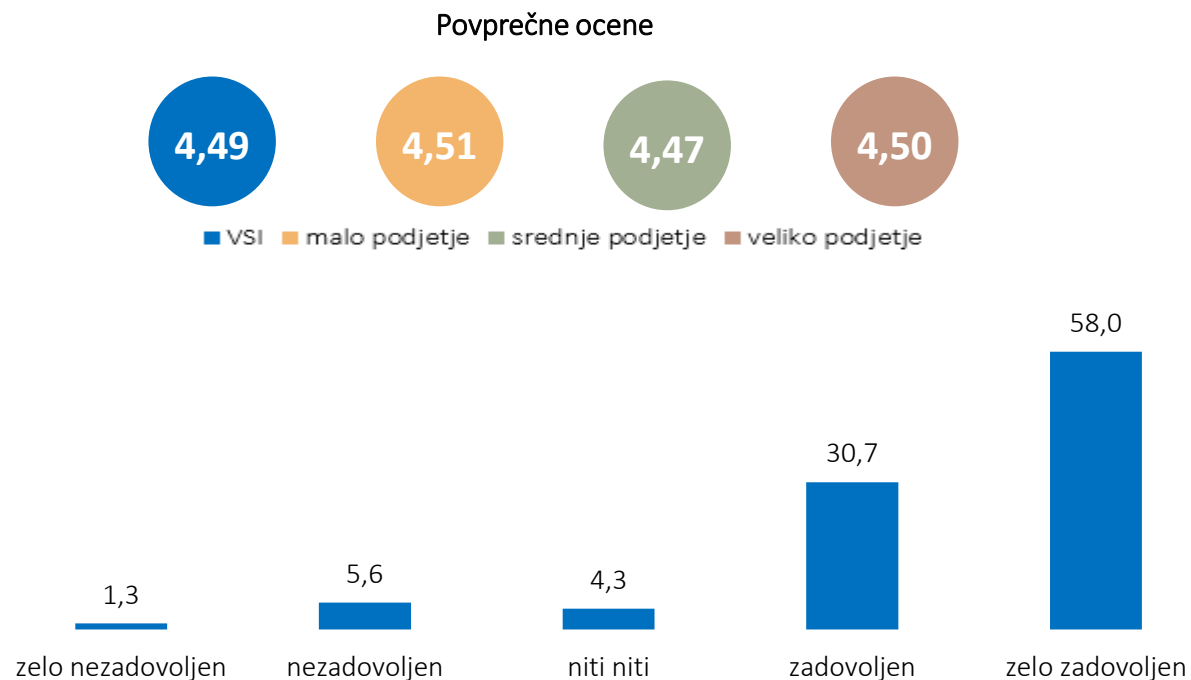
V letošnji raziskavi smo zabeležili 18 anketirancev, ki so nezadovoljni s storitvami Pošte Slovenije, kot razlog nezadovoljstva so navedli: predolgi roki prenosa (10x), prekratek delovni čas pošte (3x), odnos uslužbencev do strank (2x), poškodbe in izgube pošilk (2x) ter pošto vržejo kamorkoli (1x).

Zadovoljstvo z izvajalcem – prenos paketnih pošilk

? Kako ste zadovoljni s storitvami? Zakaj niste zadovoljni s storitvami?

Podatki v %

n=300



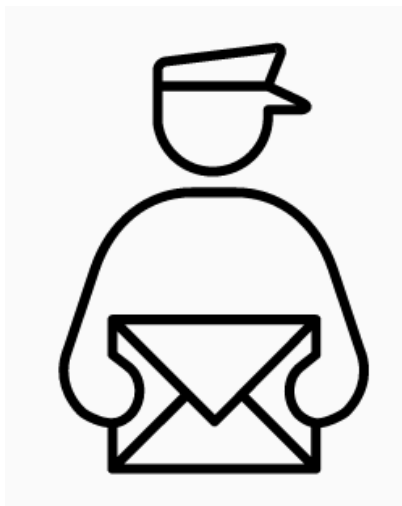
V grafu smo prikazali zadovoljstvo s Pošto Slovenije, ker so ocene zadovoljstva za ostale izvajalce zgolj ilustrativne, zaradi nizkega numerusa uporabnikov.

*Podatek je zaradi nizkega numerusa zgolj ilustrativen.

	Št. ocen	Povprečje
POŠTA SLOVENIJE d.o.o	231	4,49
GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.	12	4,00*
DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o.	11	4,55*
DPD d.o.o.	5	4,60*
Fedex Express Slovenija, d.o.o.	2	5,00*
MAKSMAIL d.o.o.	1	5,00*
Express One SI d. o. o.	1	3,00*

Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije je 88,7 %, povprečna ocena pa 4,49, pri čemer so v povprečju najmanj zadovoljni v srednjih podjetjih.

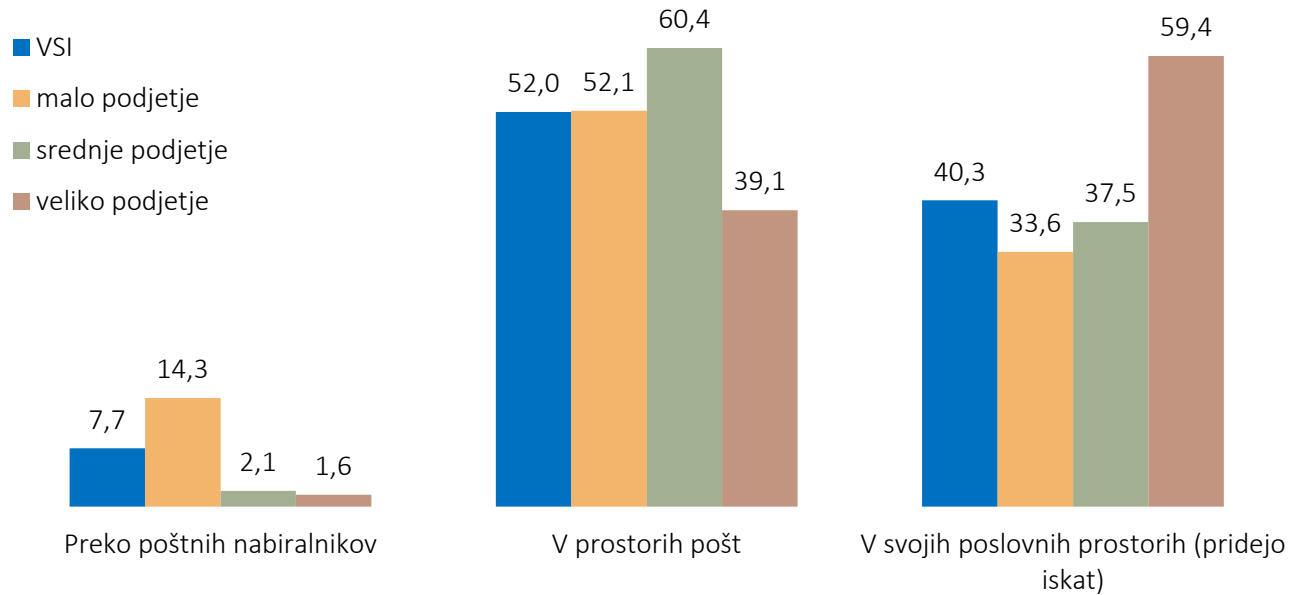
V letošnji raziskavi smo zabeležili 9 anketirancev, ki so nezadovoljni s storitvami Pošte Slovenije, kot razlog nezadovoljstva so navedli: predolgi roki prenosa (5x), prekratek delovni čas pošte (2x), poškodbe in izgube pošilk (1x) ter odnos uslužbencev do strank (1x).



Oddaja in sprejem poštnih pošiljk

Oddajanje poštnih pošiljk

? Na kakšen način oddajate poštno pošiljke? Podatki v % n=300



Dobra polovica podjetij (52,0 %) poštno pošiljke oddaja v prostorih pošt, štiri desetine pa v svojih poslovnih prostorih (40,3 %). Preko poštnih nabiralnikov pošto oddaja manj kot desetina anketiranih podjetij (7,7 %).

Mala in srednja podjetja v večji meri oddajajo poštno pošiljke v prostorih pošt, medtem ko velika podjetja poštno pošiljke v večji meri oddajajo v svojih poslovnih prostorih.

Sprejemanje poštnih pošilk



Na kakšen način sprejemate poštna pošiljke?

Podatki v %

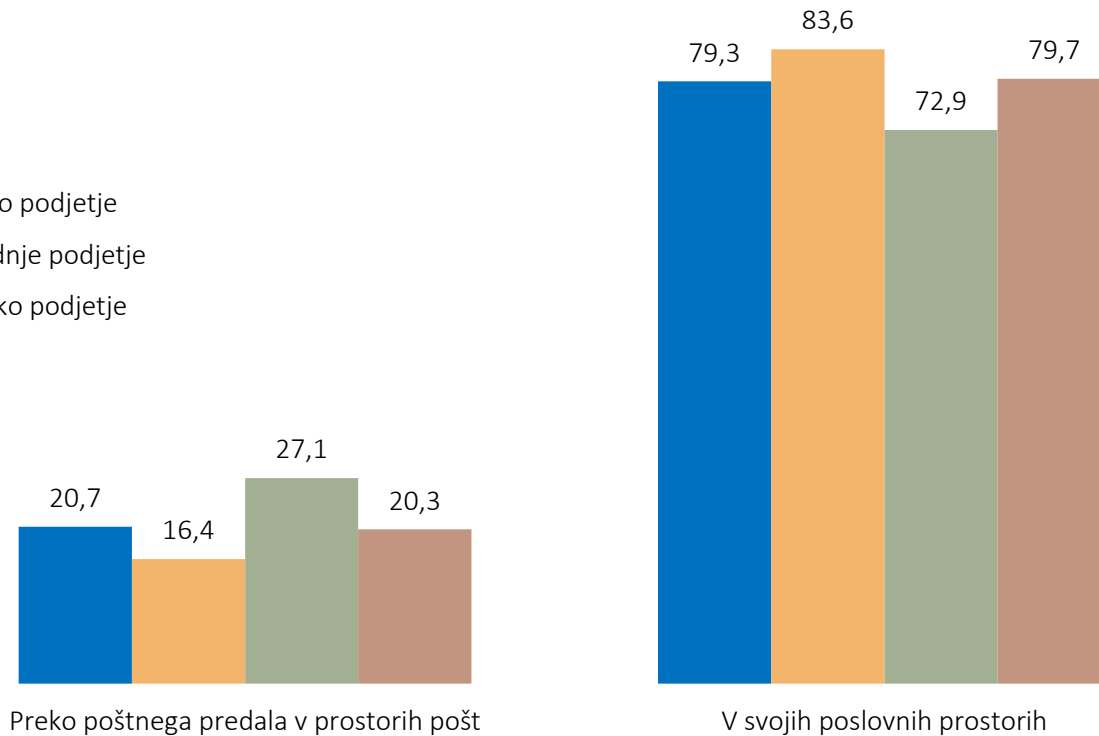
n=300

■ VSI

■ malo podjetje

■ srednje podjetje

■ veliko podjetje



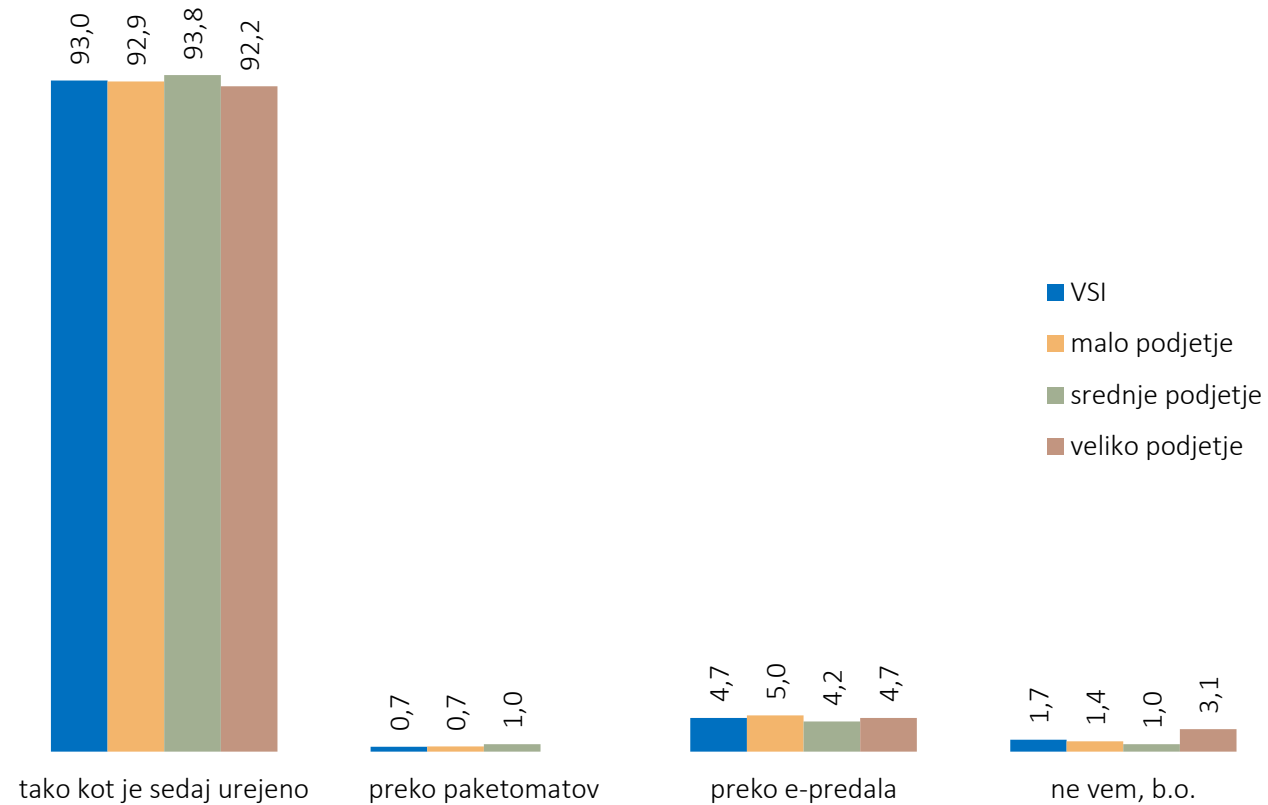
Velika večina anketiranih podjetij (79,3 %) poštna pošiljke sprejema v svojih poslovnih prostorih, petina (20,7 %) pa preko poštne predala v prostorih pošt.

Želeni način prejemanja pisemskih pošilk

? Na kakšen način bi želeli v prihodnje prejemati pisemske pošiljke?

Podatki v %

n=300



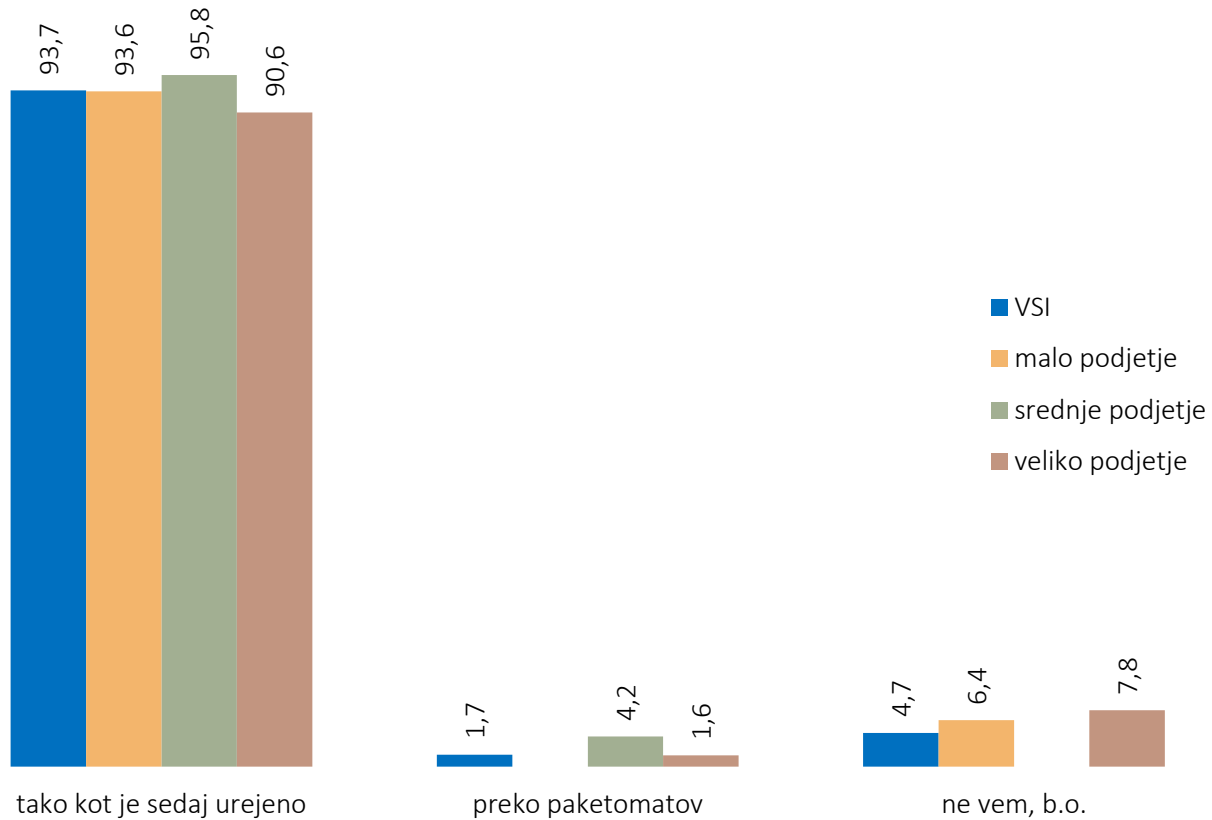
Anketiranci bi pisemske pošiljke najraje prevzemali tako, kot je sedaj urejeno.

Želeni način prejemanja paketnih pošilk

? Na kakšen način bi želeli v prihodnje prejemati paketne pošiljke?

Podatki v %

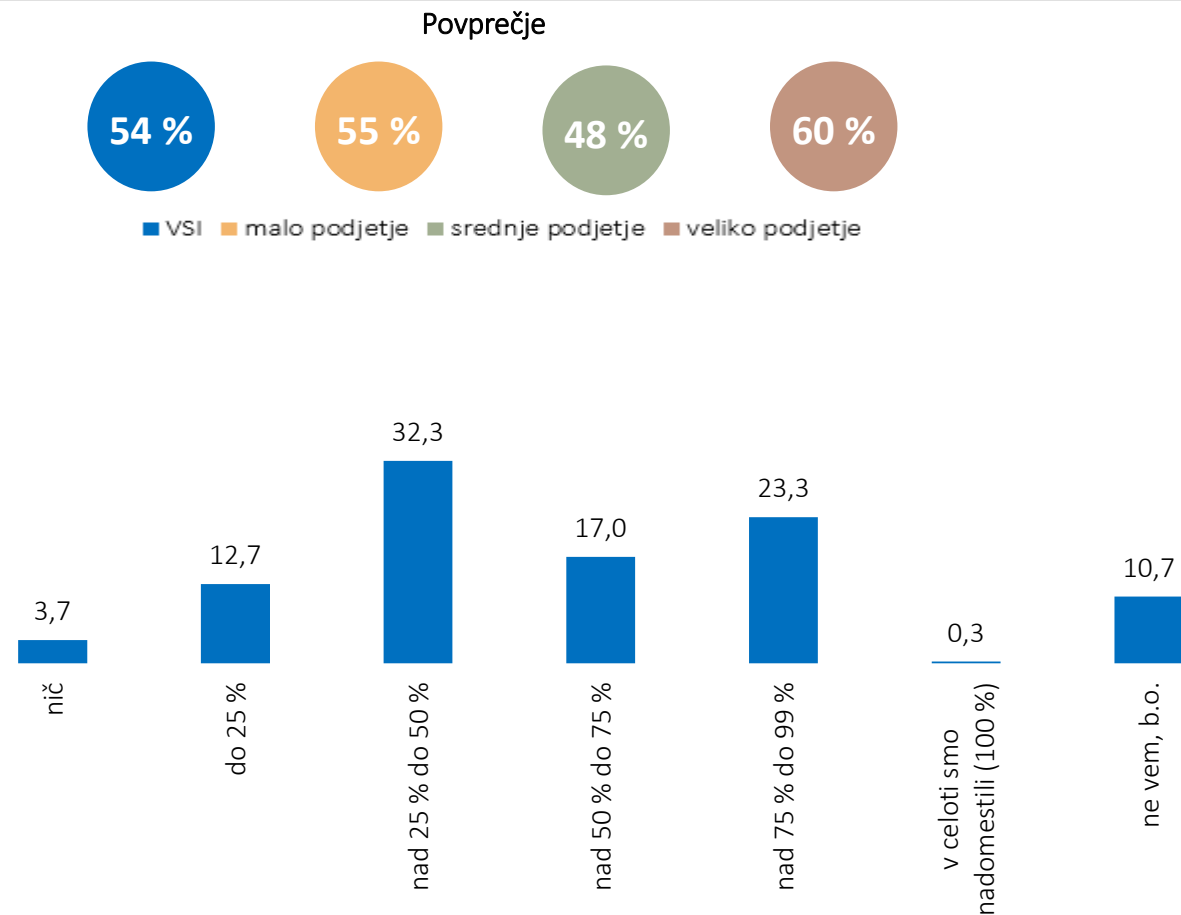
n=300



Anketiranci bi tudi paketne pošiljke najraje prevzemali tako, kot je sedaj urejeno.

Uporaba interneta in elektronske pošte (oddane pošiljke)

? Prosimo ocenite, kolikšen delež vaših pisemskih pošiljk, ki jih oddajate, ste do danes nadomestili z uporabo interneta in elektronske pošte? Podatki v % n=300



V povprečju so podjetja zaradi uporabe interneta in e-pošte do danes nadomestila 54 % pisemskih pošiljk, ki jih oddajajo, pri čemer je najvišji delež tistih, ki so z uporabo interneta in elektronske pošte nadomestili med 25 % in 50 % oddanih pošiljk.

Ključni dejavniki za prehod iz klasične pisne korespondence na e-komuniciranje

? Povejte nam, kateri so ključni dejavniki v vašem podjetju za prehod iz klasične pisne korespondence na e-komuniciranje. Več možnih odgovorov. Podatki v % n=300



Ključna dejavnika za prehod na e-komuniciranje sta hitrost komunikacije in enostavnost uporabe. S precej nižjim deležem navedb sledijo cena storitve, zahteve in pričakovanja strank ter zakonodaja, ki predpisuje e-komunikacijo.

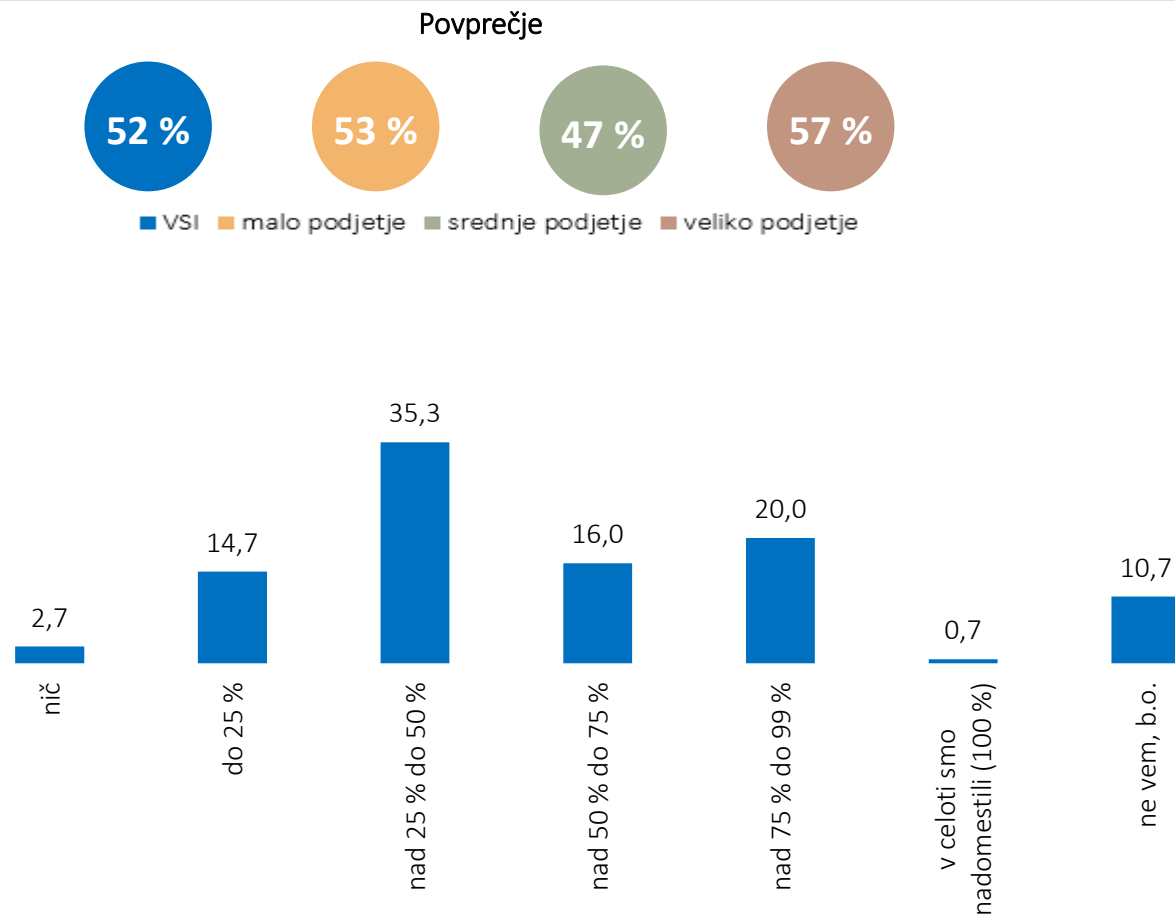
* Pod drugo je en anketiranec navedel: zaupnost dokumentov (1x)

Uporaba interneta in elektronske pošte (prejete pošiljke)

? Prosimo ocenite, kolikšen delež vaših pisemskih pošiljk, ki jih sprejemate, ste do danes nadomestili z uporabo interneta in elektronske pošte?

Podatki v %

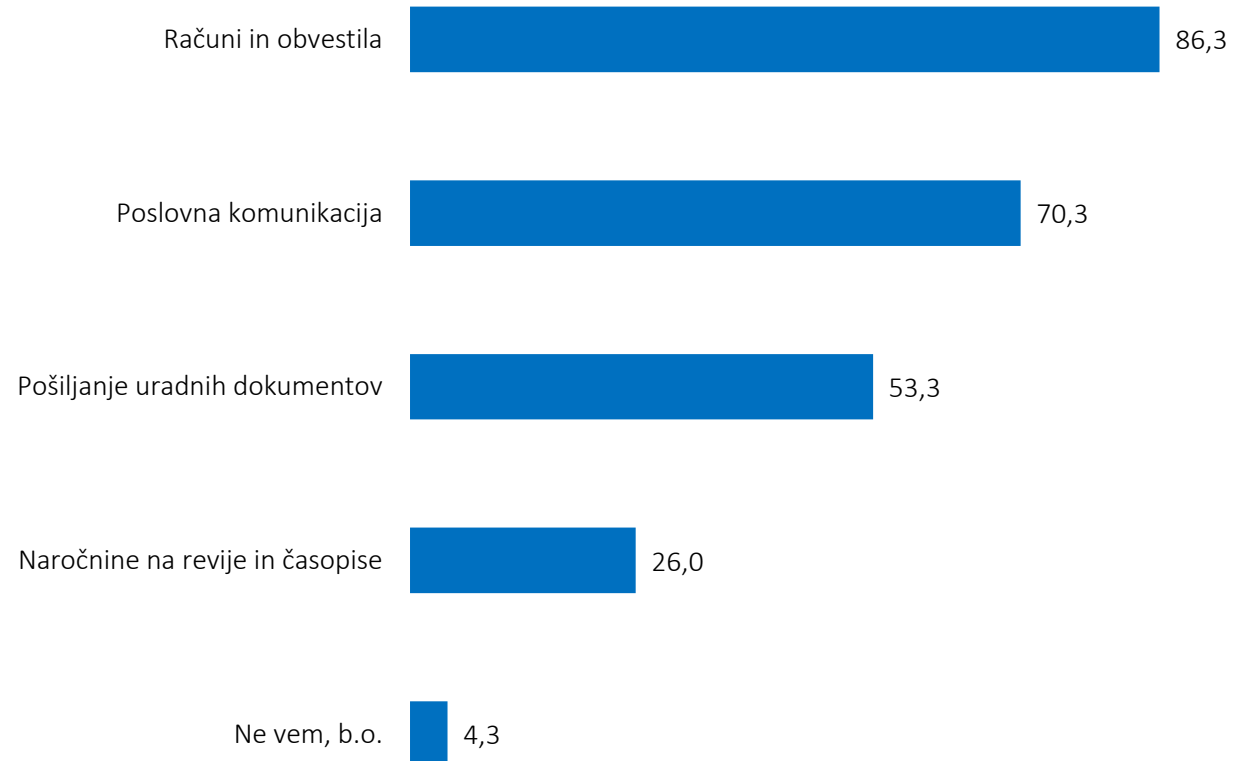
n=300



V povprečju so podjetja zaradi uporabe interneta in e-pošte do danes nadomestila 52 % pošiljk, ki jih sprejemajo, pri čemer je najvišji delež tistih, ki so z uporabno interneta in elektronske pošte nadomestili med 25 % in 50 % sprejetih pošiljk.

Nadomeščanje z e-pošto

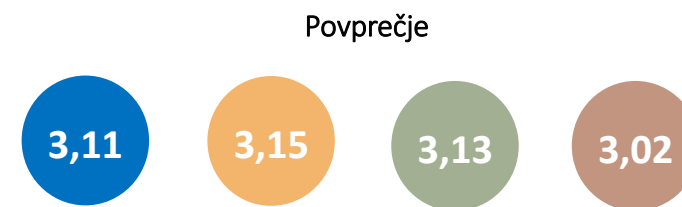
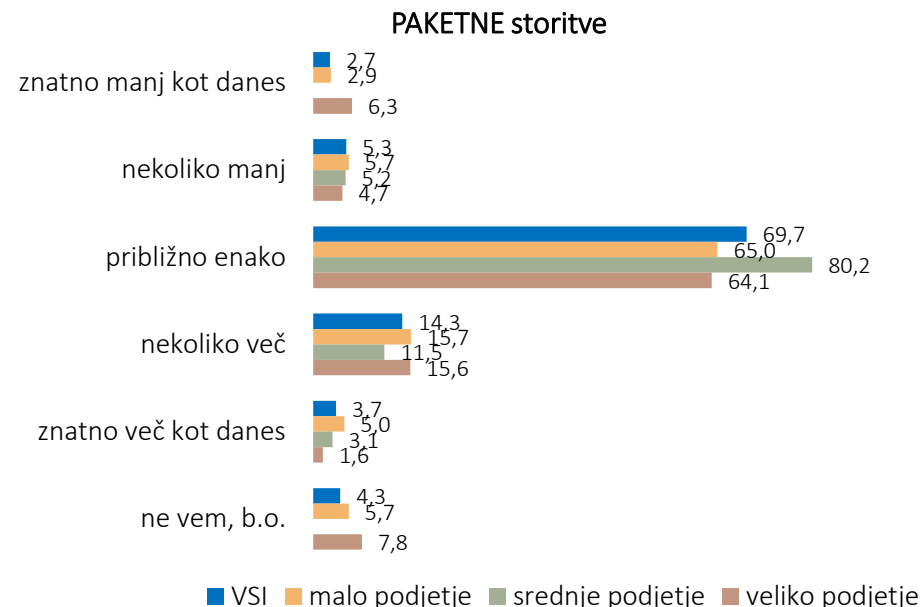
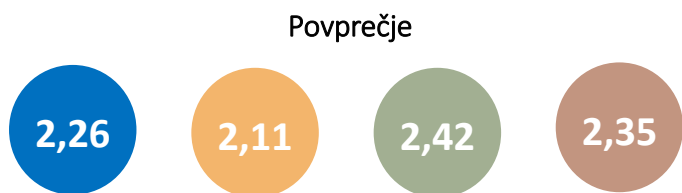
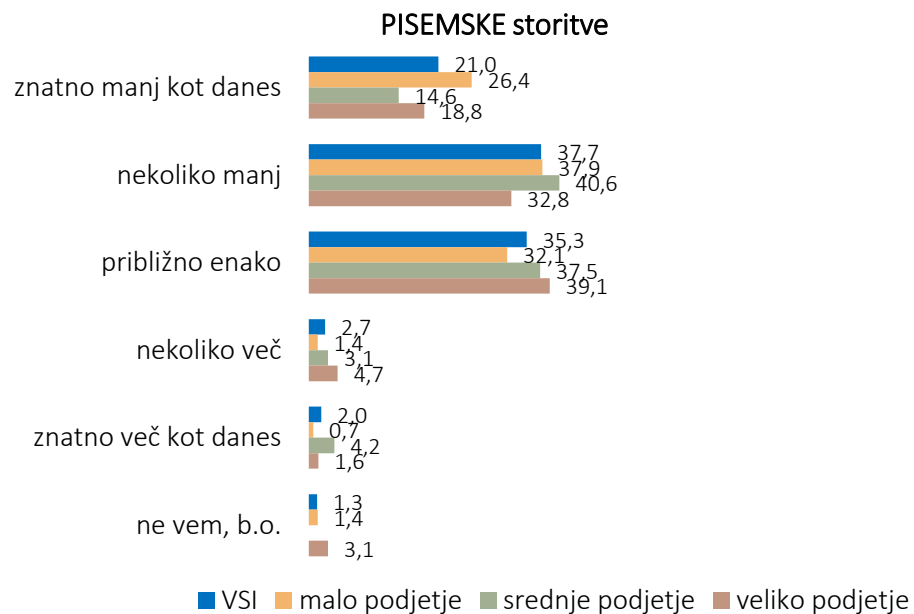
? Katero vrsto poslovne komunikacije ste že nadomestili z e-pošto? Izberite vse, kar velja. Podatki v % n=300



Anketiranci so v največji meri z e-pošto nadomestili pošiljanje oz. sprejemanje računov in obvestil (86,3 %), sledijo poslovna komunikacija (70,3 %), pošiljanje uradnih dokumentov (53,3 %) ter naročnine na revije in časopise (26,0 %).

Uporaba pisemskih in paketnih storitev v prihodnje

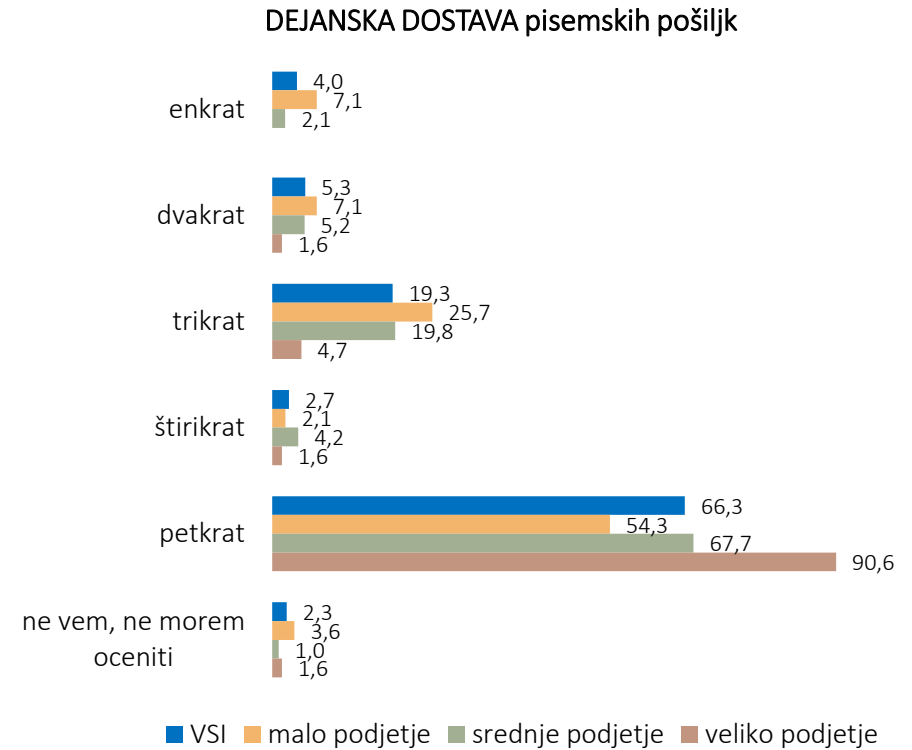
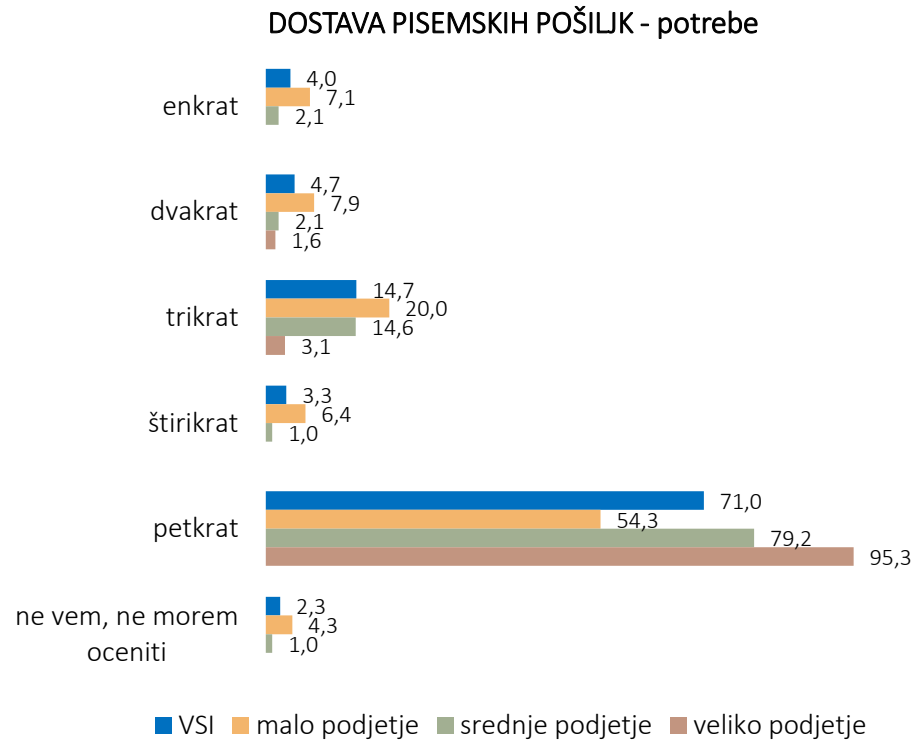
? Ocenite, koliko boste v prihodnjih 3 do 5 letih uporabljali pisemske in paketne storitve? Podatki v % n=300



Anketiranci v povprečju ocenjujejo, da bodo v prihodnjih 3 do 5 letih pisemske storitve uporabljali nekoliko manj, paketne storitve pa približno enako kot sedaj.

Dostava pisemskih pošilk

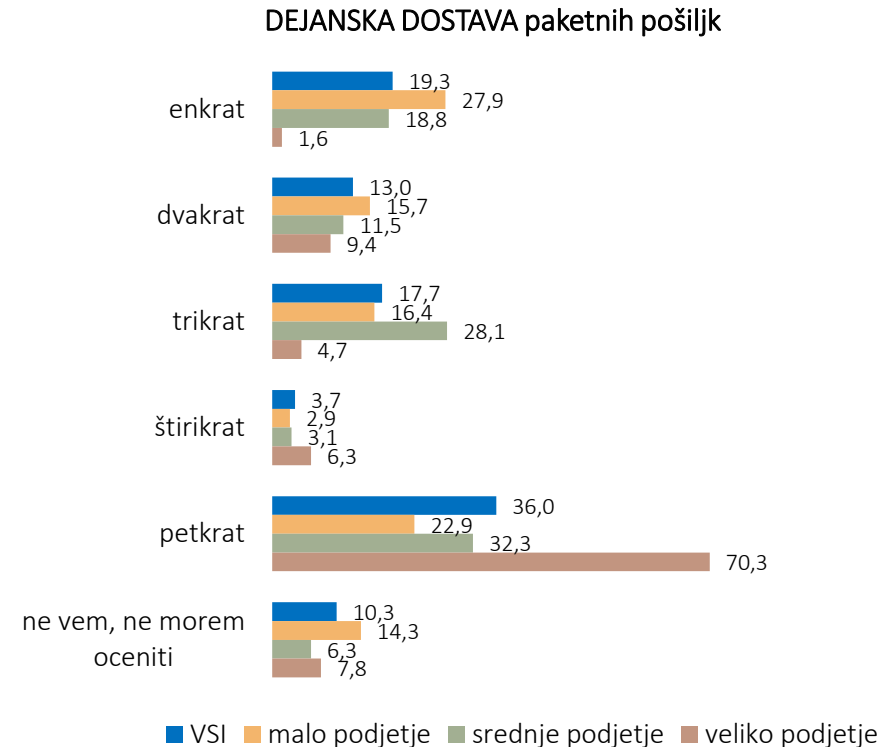
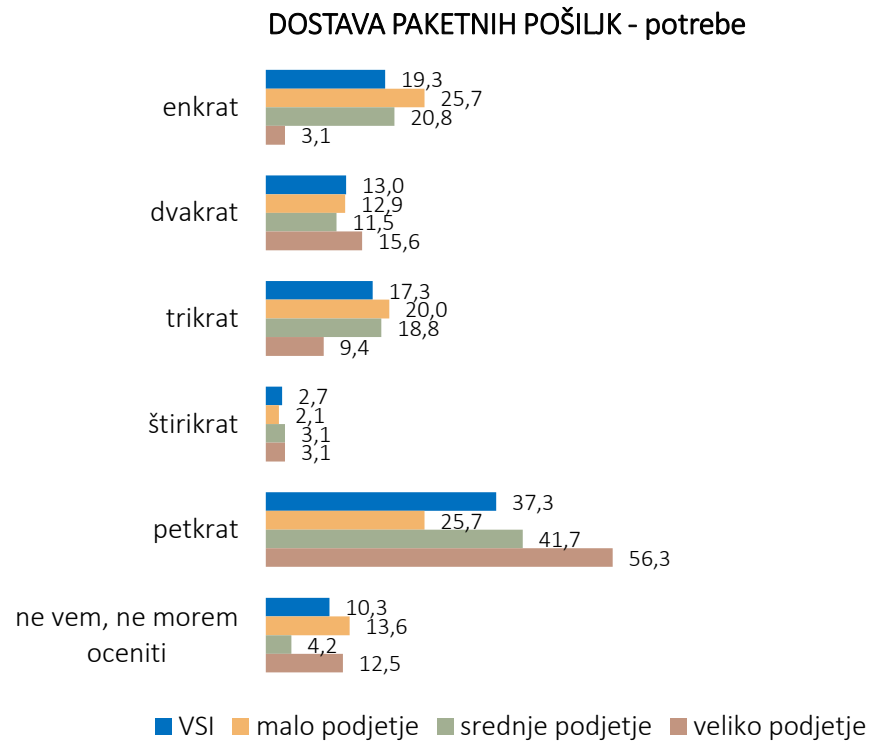
? Kolikokrat tedensko vaše podjetje potrebuje dostavo pisemskih pošilk? Kolikokrat tedensko pa se dostava pisemskih pošilk dejansko izvaja v vaše podjetje? Podatki v % n=300



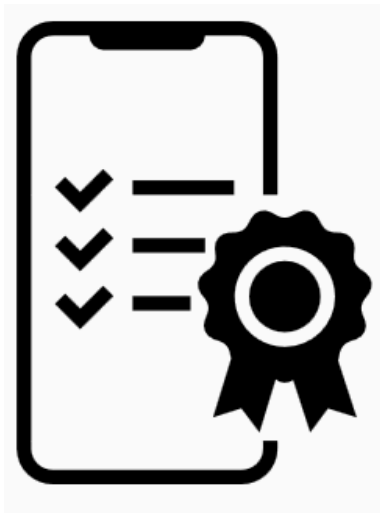
Potrebe po dostavi pisemskih pošilk sovpadajo z dejansko dostavo pisemskih pošilk.

Dostava paketnih pošiljk

? Kolikokrat tedensko vaše podjetje potrebuje dostavo paketnih pošiljk? Kolikokrat tedensko pa se dostava pisemskih pošiljk dejansko izvaja v vaše podjetje? Podatki v % n=300



Potrebe po dostavi paketnih pošiljk sovpadajo z dejansko dostavo paketnih pošiljk. Izjema so velika podjetja, ki v precej manjši meri potrebujejo dostavo paketnih pošiljk v podjetje petkrat tedensko.



Kakovost storitev

Pomembnost dejavnikov kakovosti poštne storitve – frekvenčna porazdelitev odgovorov

(1/2)

? Navedli bomo nekaj dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa vsakega posebej ocenite, v kolikšni meri je pomemben za vaše podjetje. Podatki v % n=300

1= sploh ni pomembno 2=nepomembno 3=niiti niti 4=pomembno 5=zelo pomembno

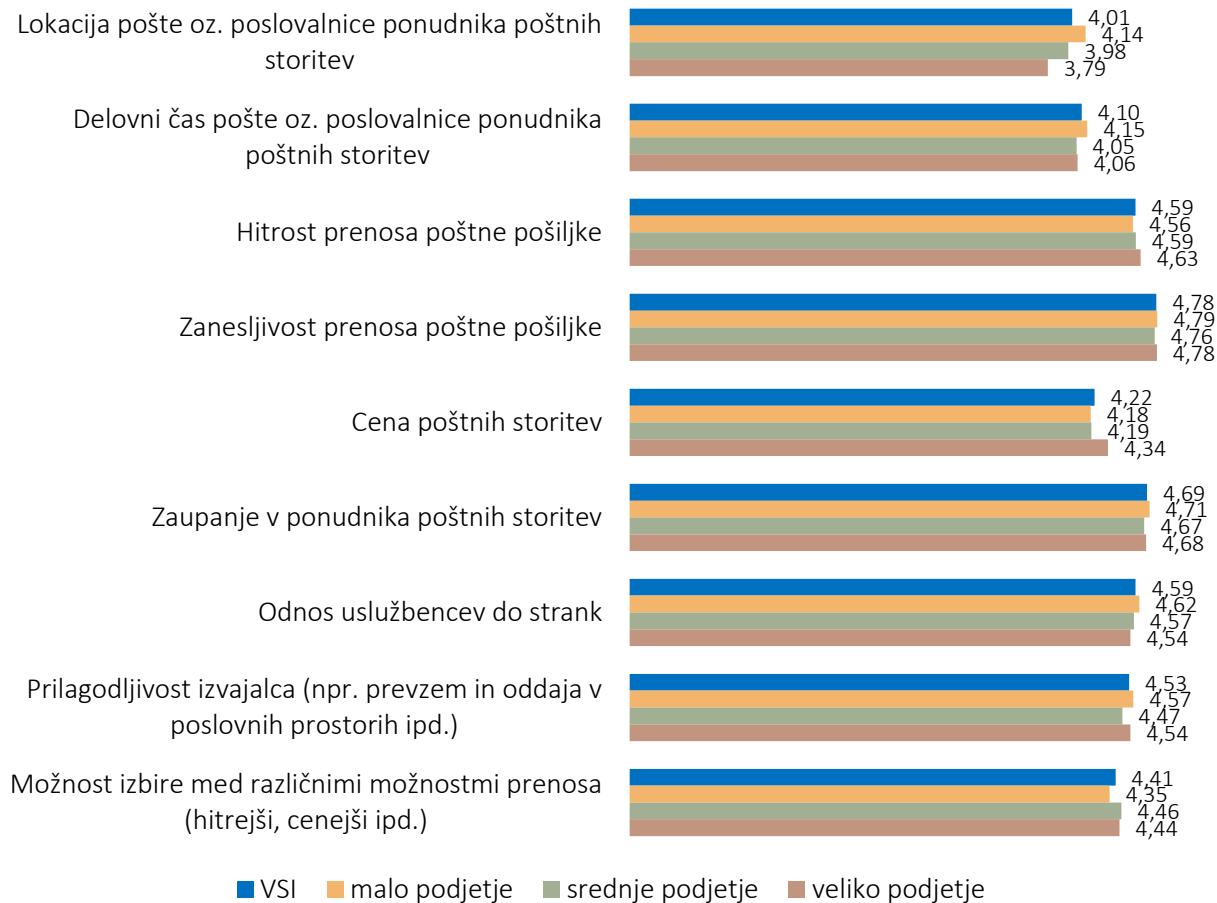
DEJAVNIK	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	ne vem (%)
Lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	8,7	2,7	14,7	26,0	47,3	0,7
Delovni čas pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	7,0	2,3	14,3	26,0	50,0	0,3
Hitrost prenosa poštne pošiljke	1,0	0,7	6,0	23,0	68,7	0,7
Zanesljivost prenosa poštne pošiljke	0,7	0,3	0,3	18,0	80,7	0,0
Cena poštne storitve	2,3	3,7	15,3	26,3	51,0	1,3
Zaupanje v ponudnika poštних storitev	1,0	0,0	2,0	22,7	74,0	0,3
Odnos uslužbencev do strank	0,7	1,3	2,0	30,3	65,3	0,3
Prilagodljivost izvajalca (npr. prevzem in oddaja v poslovnih prostorih ipd.)	1,0	0,7	4,0	32,7	61,0	0,7
Možnost izbire med različnimi možnostmi prenosa (hitrejši, cenejši ipd.)	0,7	2,3	7,7	33,0	54,0	2,3

Največji delež anketirancev kot pomemben dejavnik (ocene 4 in 5) kakovosti poštne storitve ocenjuje zanesljiv prenos poštne pošiljke (98,7 %), sledijo zaupanje v ponudnika poštних storitev (96,7 %), odnos uslužbencev do strank (95,7 %), prilagoditev izvajalca (93,7 %) in hitrost prenosa (91,7 %).

Pomembnost dejavnikov kakovosti poštne storitve – pregled povprečnih ocen

(2/2)

? Navedli bomo nekaj dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa vsakega posebej ocenite, v kolikšni meri je pomemben za vaše podjetje. Podatki v % n=300



Vsi navedeni dejavniki kakovosti so visoko pomembni, povprečne ocene pomembnosti se gibljejo med 4,78 za zanesljiv prenos poštne pošiljke (ki je najpomembnejši dejavnik kakovosti) in 4,01 za lokacijo pošte oz. poslovalnice, ki je po mnenju anketirancev najmanj pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve.

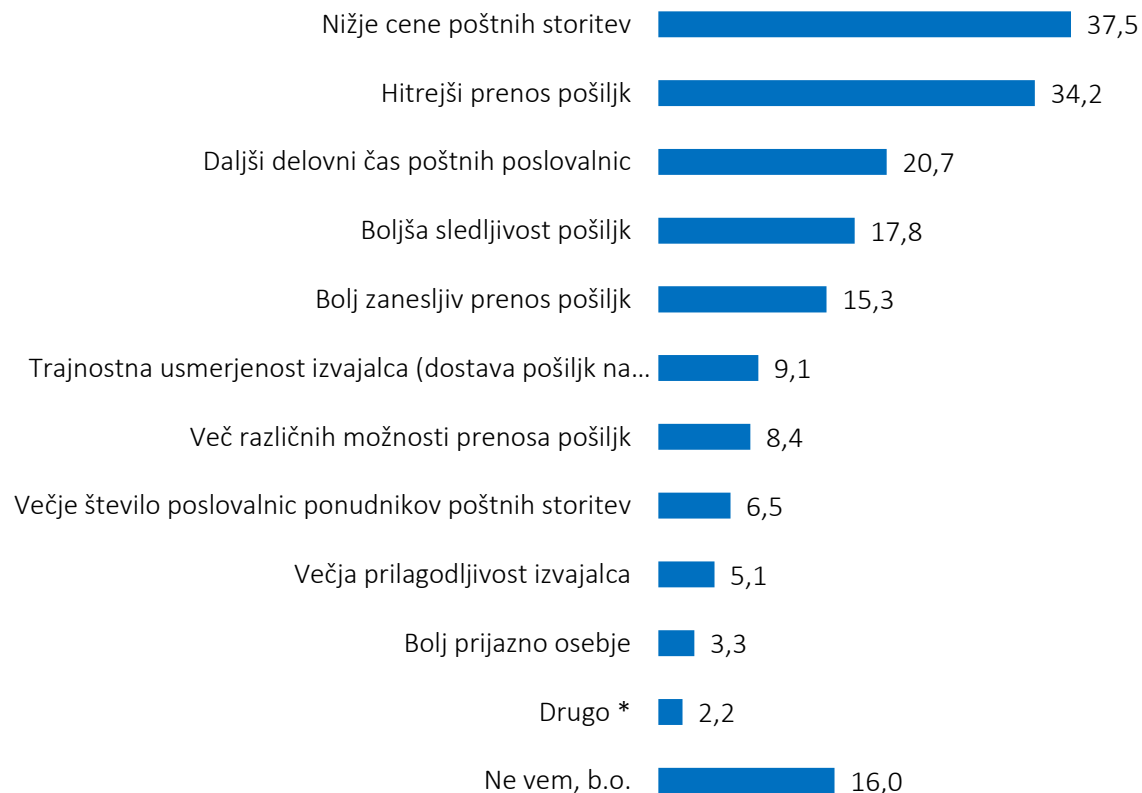
Izboljšave, želje, potrebe



Katere izboljšave bi želeli videti pri poštних storitvah? Izberite dve, ki bi si jih od vašega izvajalca poštних storitev najbolj želeli oz. bi jih najbolj potrebovali.

Podatki v %

n=300



V grafu smo prikazali odgovore tistih, katerih izvajalec poštних storitev je Pošta Slovenije. Anketiranci bi si najbolj želeli nižjih cen poštних storitev (37,5 %) in hitrejšega prenosa pošiljk (34,2 %).

Za druge izvajalce poštних storitev, so anketiranci podali naslednje odgovore:

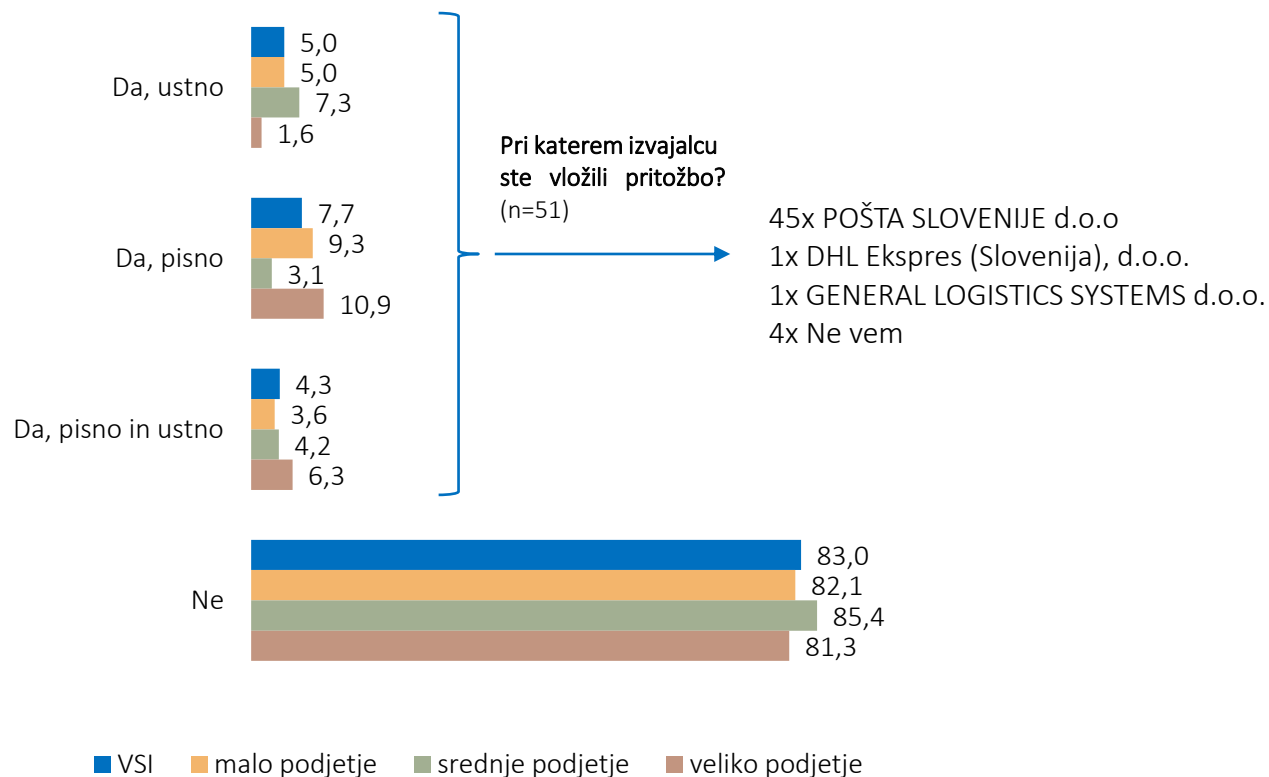
DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o. – daljši delovni čas
DPD d.o.o. - daljši delovni čas, hitrejši in bolj zanesljiv prenos pošiljk, boljša sledljivost in nižje cene

Maksmail d.o.o. – hitrejši prenos, nižje cene

* Pod drugo so anketiranci navedli: dostava vsak dan (2x), naj se ukvarjajo s poštними storitvami in ne s trgovino, dostopnost poslovalnic, paketomati, boljša navodila glede naslavljanja poštних storitev, vse naštetu je pomembno (2x)

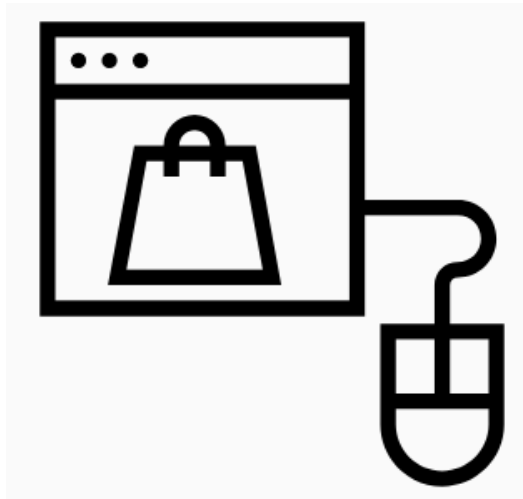
Pritožba zaradi nezadovoljstva s poštno storitvijo

? Ali ste že kdaj vložili kakšno pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo pri izvajalcu poštних storitev? Kaj je bil razlog za podano pritožbo? Pri katerem izvajalcu ste vložili pritožbo? Odgovarjajo tisti, ki so že kdaj vložili pritožbo. Več možnih odgovorov. Podatki v % n=300



Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila šestina anketiranih (17,0 %), večina pri Pošti Slovenije.

RAZLOG ZA PRITOŽBO (n=51)	n	%
Izguba pošiljke	20	39,2
Poškodba pošiljke	15	29,4
Prekoračen rok prenosa	9	17,6
Odnos poštnega uslužbenca	9	17,6
Dostava na napačen naslov	8	15,7
Oddaja pošiljke v nabiralnik namesto v poslovne prostore	6	11,8
Ne vem, b.o.	1	2,0



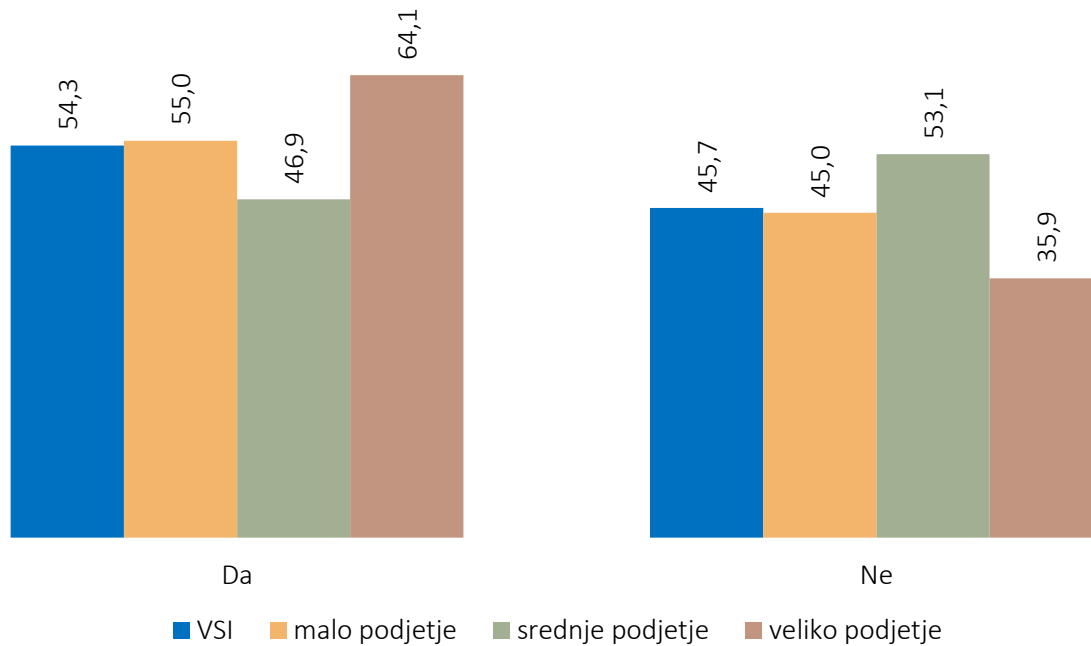
Uporaba novih storitev

Uporaba aplikacij oz. poslovnih portalov

? Ali uporabljate kakšne aplikacije oz. poslovne portale, povezane s poštnimi storitvami (npr. sledenje pošiljk, naročanje poštnih storitev)?

Podatki v %

n=300



Dobra polovica anketirancev (54,3 %) uporablja aplikacije oz. poslovne portale, povezane s poštnimi storitvami, največji delež uporabnikov je med velikimi podjetji.

Aplikacije oz. poslovni portali, ki jih uporabljajo

? Katere aplikacije oz. portale uporabljate? Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo aplikacije. Več možnih odgovorov.

Podatki v %

n=163

APLIKACIJE oz. POSLOVNI PORTALI	n	%
SLEDENJE POŠILJK	122	66,3
POSTA.SI	22	12,0
E-SPREMNICA	19	10,3
NAROČANJE POŠTNIH STORITEV	4	2,2
E-TELEGRAMI	3	1,6
PREVZEM POŠTNIH POŠILJK	3	1,6
PRIPRAVA DOKUMENTACIJE ZA PAKETE ZA TUJINO	3	1,6
NAROČANJE HITRE POŠTE	3	1,6
DHL	2	1,1
EPPS	1	0,5
ODPREMNICA	1	0,5
IZVOZ UVOZ	1	0,5

Funkcionalnosti v aplikacijah

? Katere funkcionalnosti bi želeli imeti v aplikacijah oz. portalih, povezanimi s poštnimi storitvami? Več možnih odgovorov. Podatki v % n=300



Najbolj želeni funkcionalnosti sta sledenje pošilk v realnem času (36,3 %) in obveščanje o dostavi in prejemu pošilk (28,7 %).

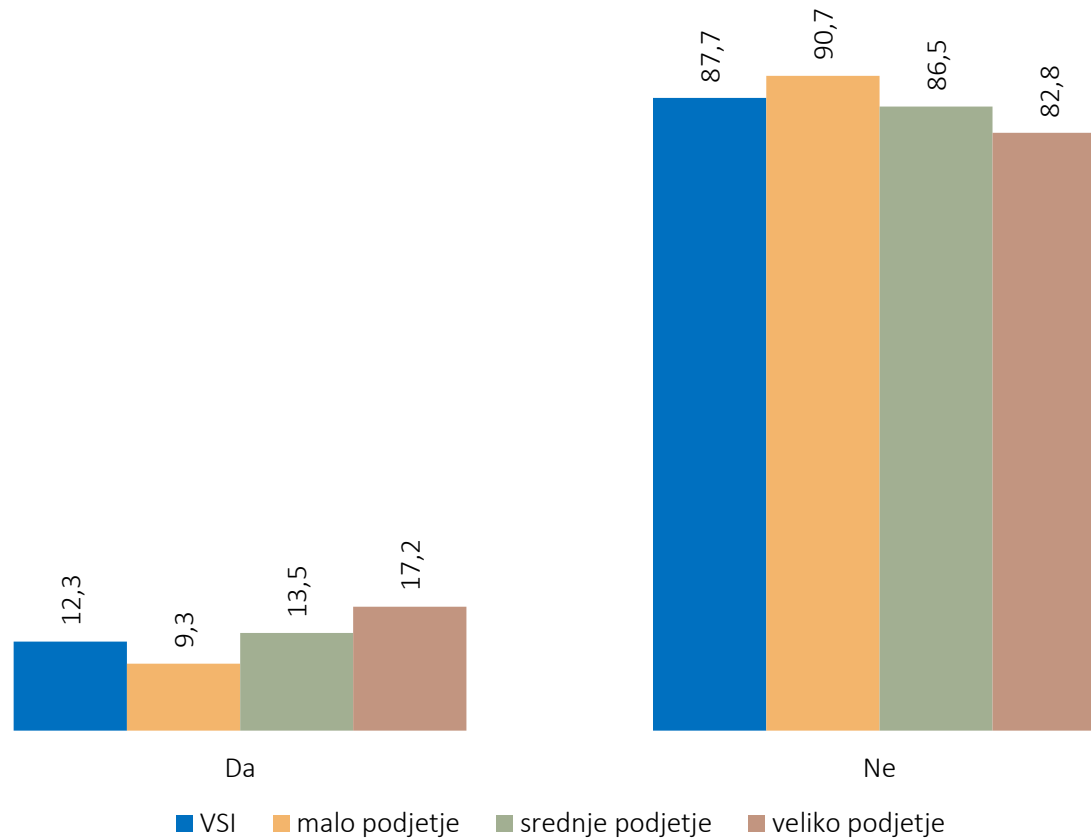
* Pod drugo so anketiranci navedli: e-spremnica (2x)

Naročnina za aplikacijo oz. portal

? Ali bi bili pripravljeni plačati naročnino za takšno aplikacijo oz. portal?

Podatki v %

n=300



Dobra desetina (12,3 %) bi bila pripravljena plačati naročnino za aplikacijo, največ takšnih je med velikimi podjetji (17,2 %).



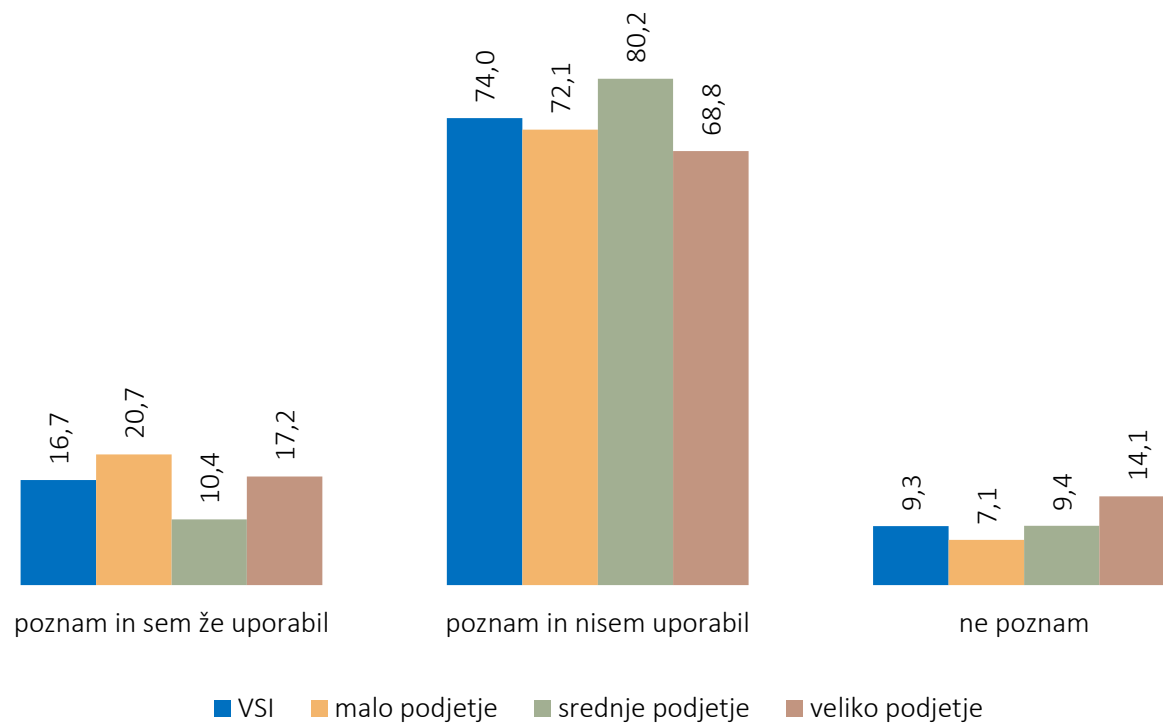
Poznavanje in uporaba paketomatov, paketnih trgovin in paketnikov

Poznavanje in uporaba

? Ali poznate oz. uporabljate paketomate, samopostrežne avtomate, paketne trgovine, paketnike, torej opcije, kjer lahko sami prevzamete ali oddajate svoje pošiljke?

Podatki v %

n=300



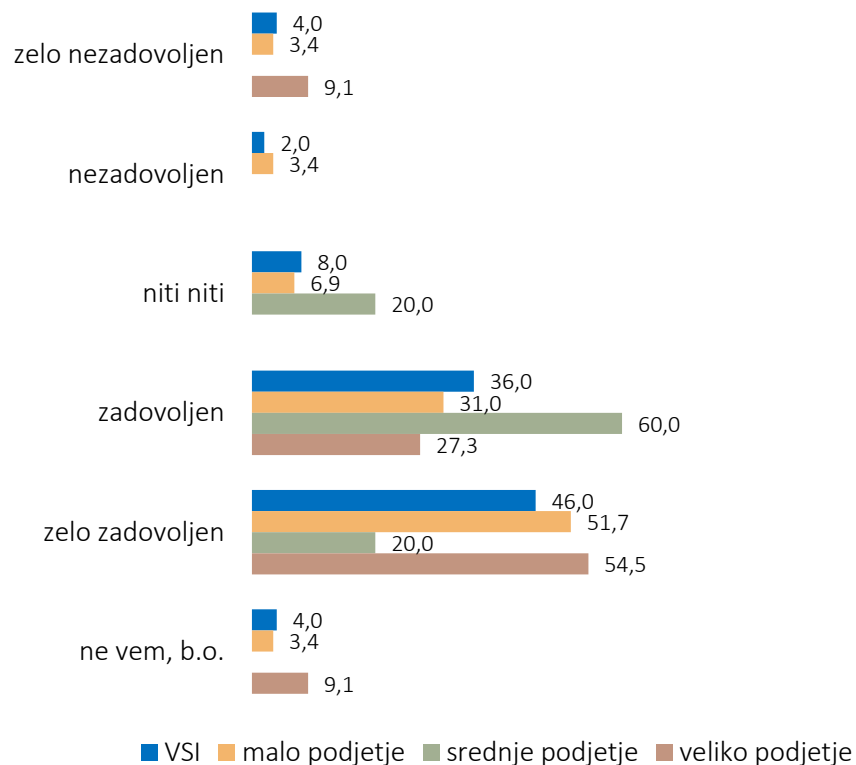
Možnosti, kjer lahko sami prevzemajo ali oddajajo svoje pošiljke so med anketiranci dobro poznane – med njimi je slaba desetina takšnih, ki teh možnosti ne pozna. Med poznavalci pa smo zabeležili šestino anketirancev (16,7 %), ki so že uporabili katero od možnosti, največ jih je med malimi podjetji.

Zadovoljstvo z uporabo

? V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketomata, paketne trgovine ali paketnika?
Odgovarjajo tisti, ki so že uporabili kakšno od možnosti.

Podatki v %

n=50



Povprečna ocena zadovoljstva

4,23

4,29

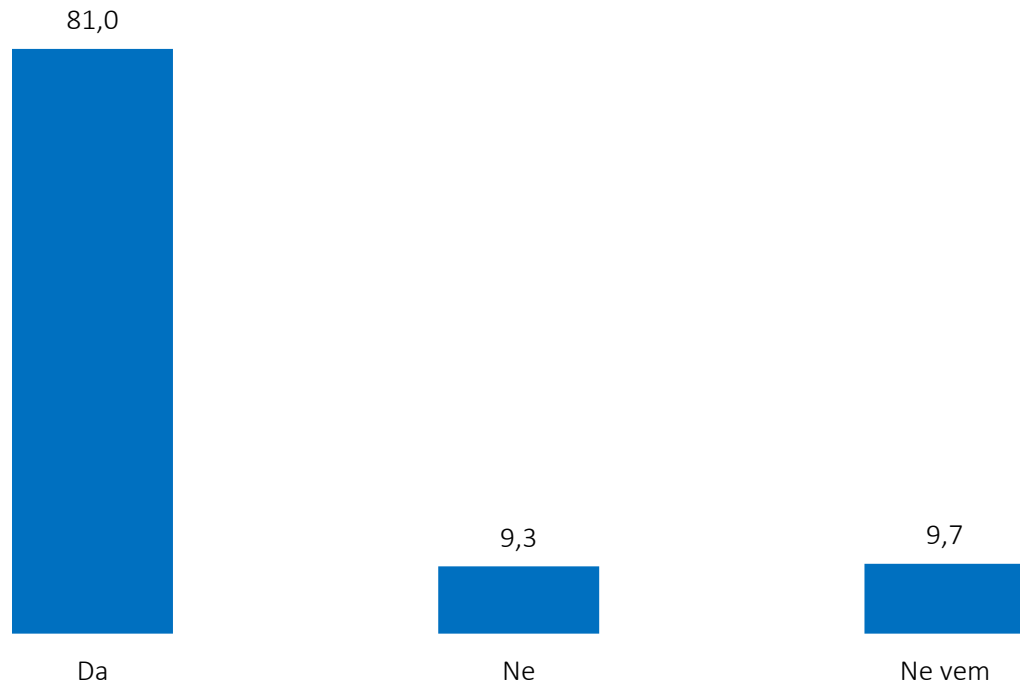
4,00

4,30

Med uporabniki paketomatov, paketnih trgovin in paketnikov je velika večina anketirancev (82,0 %) zelo zadovoljnih oz. zadovoljnih z njihovo uporabo.

Dostopnost paketomatov, paketnikov

? Ali je v vašem kraju nameščen paketomat ali paketnik? Podatki v % n=300



Osem desetlin anketirancev (81,0 %) je navedlo, da je v njihovem kraju nameščen paketomat ali paketnik.

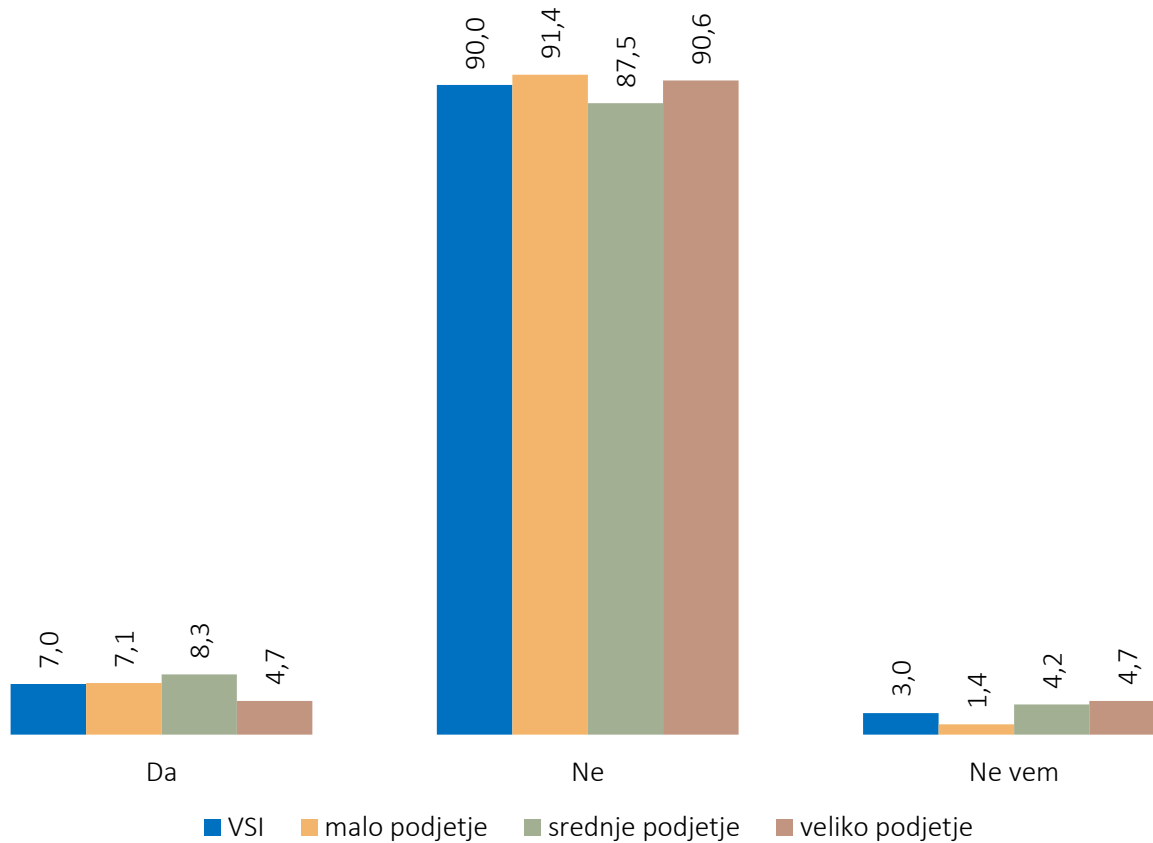
Prevzem poštnih pošiljk izključno na paketomatu



Ali bi bili pripravljeni prevzemati poštne pošiljke izključno na paketomatu (in ne več v vaših poslovnih prostorih)?

Podatki v %

n=300



Izključno na paketomatu, bi bilo poštne pošiljke pripravljeno prevzemati 7,0 % anketiranih podjetij.



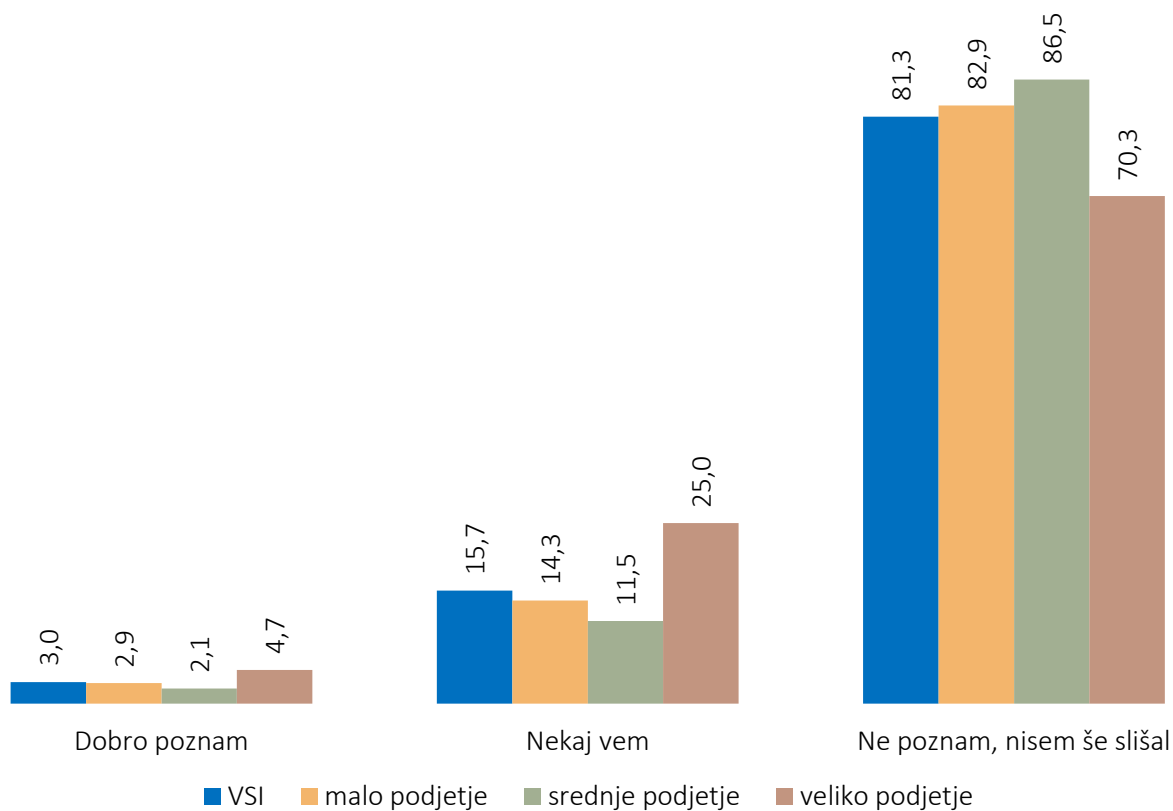
Poznavanje agencije AKOS

Poznavanje AKOS

? Ali poznate pristojnosti AKOS na področju poštne storitve?

Podatki v %

n=300



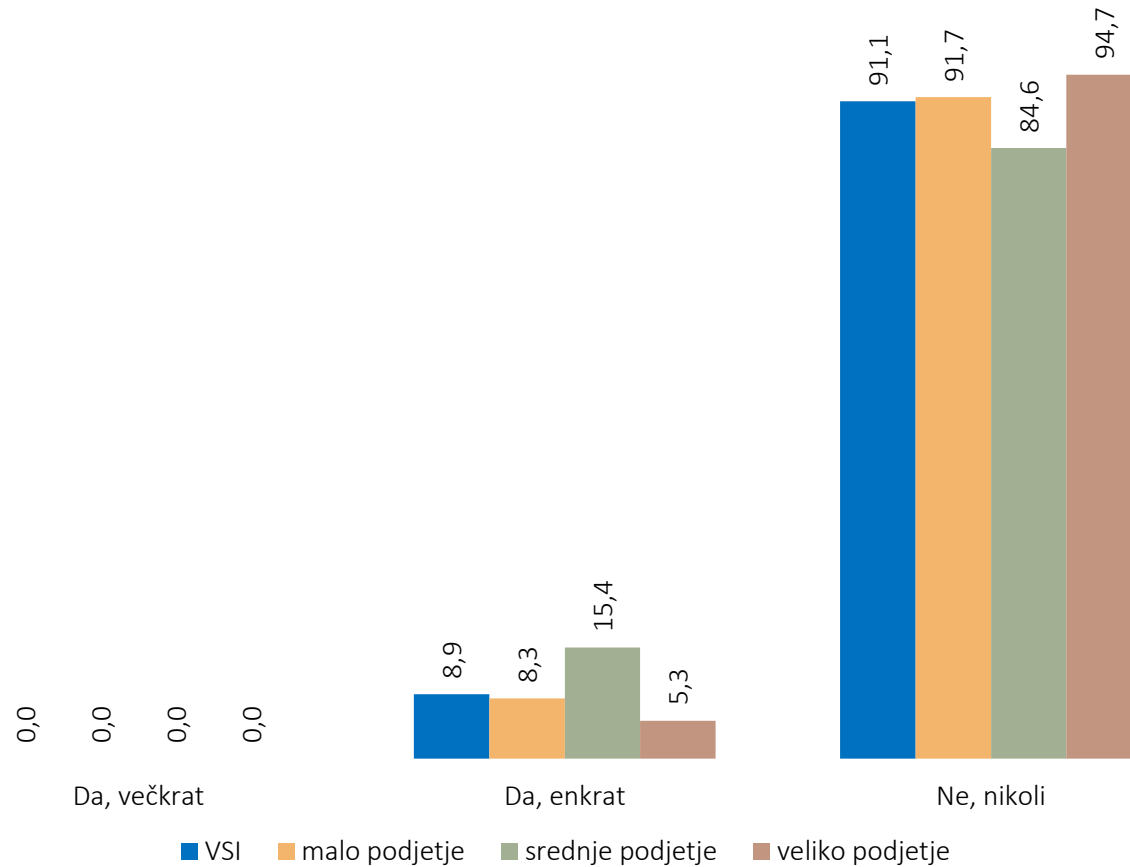
Pristojnosti AKOS na področju poštne storitve pozna slaba petina vprašanih (18,7 %), med njimi so 3,0 % dobrih poznavalcev in 15,7 % takšnih, ki o agenciji nekaj vedo. Poznavalcev je največ med velikimi podjetji.

Stik z AKOS

? Ali ste se že kdaj obrnili na AKOS? Odgovarjajo tisti, ki poznajo ali so že slišali za AKOS.

Podatki v %

n=56



Med poznavalci je slaba desetina (8,9 %) takšnih, ki so se enkrat že obrnili na AKOS.

Pet anketirancev, ki so se že obrnili na AKOS, je svojo uporabniško izkušnjo opisalo:

- hiter odziv
- niso sprejeli našega mnenja
- ne vem (3x)



Ninamedia d.o.o.

Prešernova 35

1000 Ljubljana

e-naslov: info@ninamedia.si

telefon: +386 1 236 21 20