

Raziskava o zadovoljstvu in potrebah uporabnikov s poštними storitvami - splošna javnost

Oktober 2025

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

- Poštno poslovalnico je v tednu izvajanja raziskave obiskalo 41,3 % vprašanih, v roku 14ih dni 24,7 % anketiranih, pred enim mesecem pa 17,3 % vprašanih. Pošto je pred več kot mesecem (pred več meseci, pred pol leta, dlje časa nazaj) obiskalo 16,7 % anketiranih. Tri petine anketiranih (58,0 %) obiskuje vedno isto pošto.
- Dve tretjini vprašanih ob obisku pošte najpogosteje opravi prevzem paketa (66,1 %), podoben delež pa oddajo pisma (65,9 %), oddajo priporočene ali vrednostne pošiljke (63,3 %) ali prevzem priporočene ali vrednostne pošiljke (61,0 %).
- Večina vprašanih prejema paketne pošiljke pretežno na domač naslov (85,4%), v manjših deležih pa tudi v paketomat (6,3 %), na službeni naslov (5,4 %), na drugo lokacijo (1,0 %) oziroma na pogodbene točke (0,9 %).
- Vsakodnevno oziroma večkrat tedensko prejema paketne pošiljke 6,4 % vprašanih, večkrat mesečno slaba polovica (48,3 %), dobra tretjina pa nekajkrat letno (35,1 %).
- Anketiranci se v najvišji meri pripisujejo pomembnost dostavi paketnih pošiljk – paketov (povprečna ocena 4,09), v manjši meri ceni za prenos pisma (3,68). So pa vsi omenjeni dejavniki ocenjeni z visokimi ocenami, kar pomeni, da jim anketiranci pripisujejo visoko pomembnost.
- Vprašani se v najvišji meri strinjajo, da bi od izvajalca poštних storitev potrebovali pazljivo ravnanje s pošiljko – pošiljka brez poškodb (povprečna ocena 4,52), v najnižji meri pa da bi potrebovali dostavo na ekološki oziroma zeleni način (3,06). Poleg tega se v najvišji meri strinjajo s trditvijo, da pisma pošiljajo le v primerih, ko nimajo elektronske alternative (povprečna ocena 3,77), v najnižji meri pa, da potrebujejo vsakodnevno dostavo paketov na izbrani naslov (2,82).

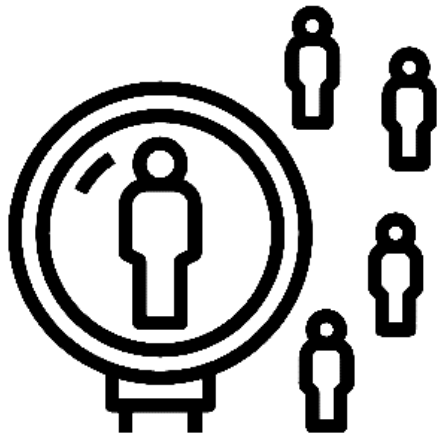
- Anketiranci v povprečju izražajo zadovoljstvo z vsemi dejavniki pošte, najbolj pa so z dostavo paketnih pošiljk – paketov (povprečna ocena 4,09), najmanj pa so zadovoljni z delovnim časom pošt, ki jih obiskujejo (3,40).
- Bližina pošte od doma oziroma službe je najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte za slabo polovico anketiranih (46,6 %). Lokacija je drugi najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte za petino anketiranih (22,9%), sledi osebni dvog pošiljk (14,6 %).
- Glavni razlog nezadovoljstva z dostavo paketov s strani Pošta Slovenije je za slabo polovico anketiranih (ki niso zadovoljni z dostavo paketov) to, da dostavljalec pusti obvestilo, ne da bi pred tem pozvonil (46,4 %).
- Dve tretjini vprašanih (69,4 %) pravi, da pri v njihovem kraju ni prišlo do zaprtja ali preoblikovanja pošte. Pošto so preoblikovali v pogodbeno pošto pri 13,0 % anketiranih, med njimi pa jih dobra polovica meni, da je kakovost opravljanja storitev še vedno ustrezna (56,0 %), nasprotnega mnenja pa je tretjina anketiranih (34,1 %).
- Povprečni znesek, ki ga anketirani namenijo plačevanju poštnih storitev za pošiljanje pisem, je 62€, najbolj pogost znesek, ki ga namenijo plačevanju omenjenega, pa je 30€. Povprečni znesek, ki ga anketirani namenijo plačevanju poštnih storitev za pakete, je 105€, najbolj pogost znesek, ki ga namenijo plačevanju omenjenega, pa je 50€.

- Izključno račune in položnice – med vsemi prejetimi pismi – prejema slaba desetina vprašanih (8,1 %), dve petini le redko prejema kakšno drugo pismo z izjemo računov in položnic (42,9 %), dobra četrtnina prejema približno enako število računov in položnic kot tudi drugih pisem (25,9 %), 12,0 % prejema večinoma druga pisma in le redko račune in položnice, izključno druga pisma pa prejema 5,1 % vprašanih.
- Opcije kot so paketomati oz. samopostrežne avtomate, paketne trgovine, paketnike itd., pozna in uporablja 59,6 % anketiranih. Tri četrtine anketiranih, ki uporabljajo bodisi paketomat, bodisi paketno trgovino, bodisi paketnik (79,6 %) je z uporabo le-tega (zelo) zadovoljnih. (Zelo) nezadovoljnih je 6,7 % vprašanih, medtem ko 12,0 % uporabnikov ni niti zadovoljnih niti nezadovoljnih. Povprečna ocena zadovoljstva znaša 4,10.
- Poštne pošiljke je pripravljeno izključno na paketomatu prevzemati 21,6 % anketiranih, medtem ko 65,3 % temu nasprotuje oz. bi raje ohranili dostavo na dom. Do tega vprašanja je neopredeljenih 13,1 % vprašanih.

- Dve tretjini anketiranih (65,7 %) ni seznanjenih s pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošilk, uničenja, prekoračitve roka prenosa ipd. Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno oziroma ustno in pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila četrtnina anketiranih (25,1%). Najpogostejši razlog za pritožbo so: poštar pusti pošiljko v nabiralniku, ne da bi pozvonil (20,5 %), poškodovana pošiljka (17,0 %) in izgubljena pošiljka (15,9%).
- Dobro polovico vprašanih ne moti prejemanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil na dom (54,4 %), to pa je vseč 17,7 % vprašanim. Pošiljanje nenaslovljenih sporočil je moteče za dobro četrtnino anketiranih (27,9 %). Rumeno AKOS nalepko ne uporablja 76,1 % anketiranih, uporablja pa jo dobra petina (21,0 %) vprašanih. Glede nalepke in njene uporabe ni seznanjenih 2,9 % anketiranih.
- Dobra polovica vprašanih (54,0 %) je za storitev pošiljanja paketov v preteklem letu uporabila izvajalca Pošta Slovenije, 17,7 % pa tudi GLS, 15,9 % pa tudi DPD.
- Med najpogostejšimi razlogi uporabe storitev drugih izvajalcev poštne storitev (za pošiljanje in prejemanje paketov) je predvsem to, da niso imeli izbire oz. je tako določeno s strani pošiljatelja (43,9 %), sledijo nižja cena (13,7 %) ter hitrost prenosa (10,1 %). Najpomembnejši dejavnik pri izbiri izvajalca poštne storitve je, za dve tretjini anketiranih, kakovost storitev (68,9 %), sledi cena storitev (53,7%), dostopnost kontaktnih točk (51,6 %), odnos uslužbencev (38,3%), zaupanje v izvajalca (34,4 %) in čas čakanja v čakalni vrsti (23,6 %).

Vsebina

1. Opredelitev raziskave, vzorec in metodologija
2. Potrebe uporabnikov poštnih storitev
3. Zadovoljstvo uporabnikov s poštnimi storitvami
4. Oddaja in prevzem pošiljk
5. Kakovost in pritožbe
6. Poznavanje AKOS, oglasna sporočila in rumena nalepka AKOS
7. Uporaba storitev drugih izvajalcev
8. Poznavanje in uporaba paketomatov in paketnih trgovin ter paketnikov



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
Metodologija	CATI + CAWI (telefonsko anketiranje in spletni panel)
Izvedba	September - Oktober 2025
Ciljna skupina	Polnoletni prebivalci Slovenije
Velikost vzorca	n = 700

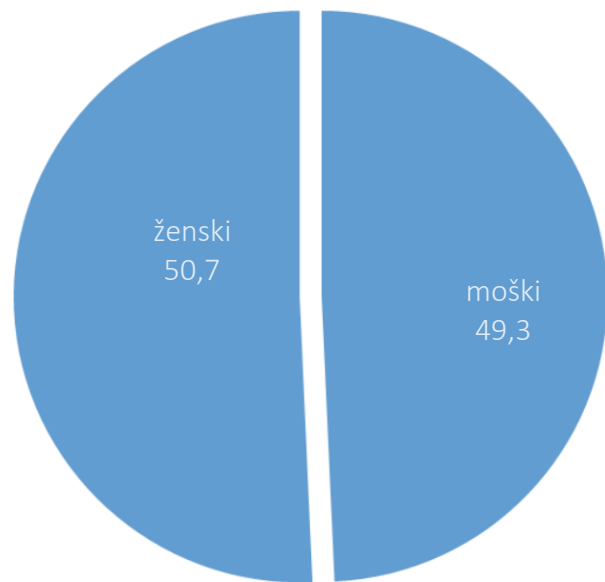
Uporabili smo kombinacijo dveh metod (CATI+CAWI) z namenom zajetja reprezentativnega vzorca prebivalcev Slovenije.

V času anketiranja smo s telefonsko anketo zajeli n=93 (13 %) anketiranih ter s pomočjo spletne ankete n=607 (87 %) anketiranih polnoletnih prebivalcev Slovenije.

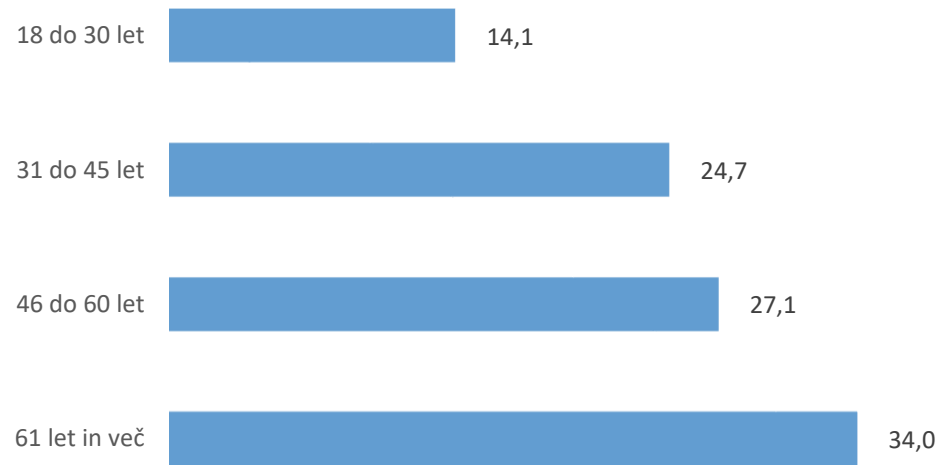
Skupni vzorec anketiranih prebivalcev je utežen in reprezentativen po spolu, starostni strukturi, izobrazbi, tipu kraja in statistični regiji.

Socio-demografski podatki anketiranih

SPOL (n=700)



STAROSTNA STRUKTURA (n=700)

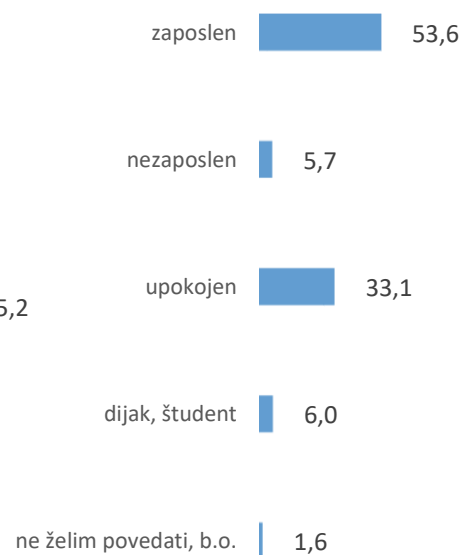


Socio-demografski podatki anketiranih

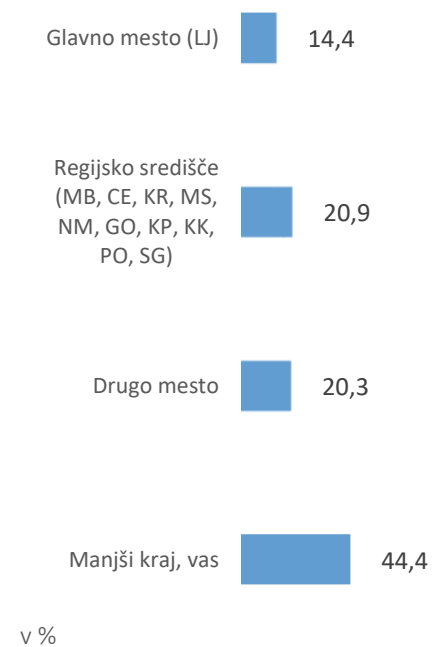
IZOBRAZBA (n=700)



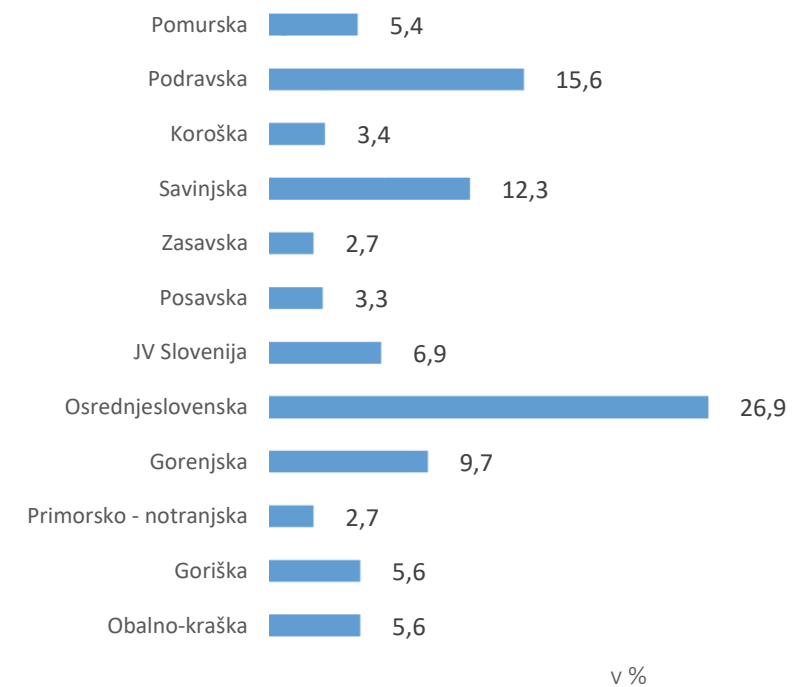
ZAPOSLOTVENI STATUS (n=700)



NASELJE (n=700)



STATISTIČNA REGIJA (n=700)



Socio-demografski podatki anketiranih

ŠIROKOPASOVNI DOSTOP
DO INTERNETA (n=700)



MOBILNO OMEJENE OSEBE (n=700)



MESEČNI DOHODEK GOSPODINJSTVA (n=700)



Seznam okrajšanih imen izvajalcev, ki se pojavljajo v poročilu:

DGistic d. o. o. – v nadaljevanju DGistic;
DHL Ekspres (Slovenija), d. o. o. – v nadaljevanju DHL;
DPD d. o. o. – v nadaljevanju DPD;
Express One Slovenija d. o. o. – v nadaljevanju Express One;
FedEx Express Slovenija d. o. o. - v nadaljevanju FedEx;
GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d. o. o. – v nadaljevanju GLS;
GOLD EKSPRES d. o. o. – v nadaljevanju GOLD EKSPRES;
IZBERI D. O. O. – v nadaljevanju IZBERI;
Klade Logistika d. o. o. – v nadaljevanju Klade Logistika;
MOJ KURIR, Sanel Hećimović s. p. – v nadaljevanju MOJ KURIR;
NOMAGO d. o. o. – v nadaljevanju NOMAGO;
NP KURIRČEK d. o. o. – v nadaljevanju NP KURIRČEK;
Packeta Adriatic d. o. o. – v nadaljevanju Packeta Adriatic;
POŠTA SLOVENIJE d. o. o. - v nadaljevanju: Pošta Slovenije;
PREISKOVALNO VARNOSTNA AGENCIJA, d. o. o. – v nadaljevanju
PREISKOVALNO VARNOSTNA AGENCIJA
SPLETNO d. o. o. – v nadaljevanju SPLETNO;
UPS Adria (S) Ekspres d. o. o. – v nadaljevanju UPS



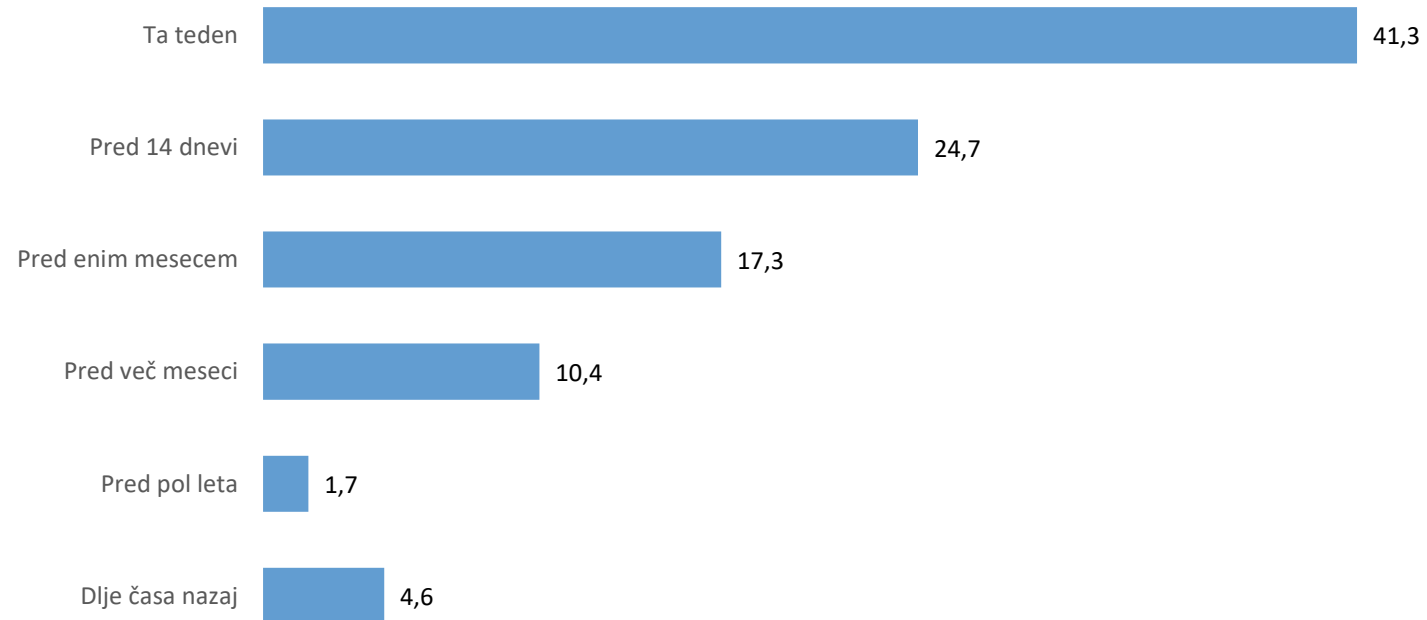
POTREBE UPORABNIKOV POŠTNIH STORITEV

Pogostost obiska pošte

Kdaj ste nazadnje obiskali pošto?

Podatki v %

n=700



Poštno poslovalnico je v tednu izvajanja raziskave obiskalo 41,3 % vprašanih, v roku 14ih dni 24,7 % anketiranih, pred enim mesecem pa 17,3 % vprašanih. Pošto je pred več kot mesecem (pred več meseci, pred pol leta, dlje časa nazaj) obiskalo 16,7 % anketiranih.

STRUKTURNA KRIŽANJA: Pogostost obiska pošte

Kdaj ste nazadnje obiskali pošto?

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Ta teden	39,7	42,8	26,3	45,1	44,2	42,4	35,7	38,9	41,2	47,1	46,2	41,1	45,0	42,2	26,2	72,7	41,3
Pred 14 dnevi	24,9	24,5	20,2	26,0	24,2	26,1	26,2	25,7	24,7	24,7	21,5	24,8	25,0	28,0	11,9		24,7
Pred enim mesecem	19,7	14,9	23,2	12,1	16,8	18,9	14,3	20,1	18,1	12,9	20,4	16,8	10,0	17,7	28,6	9,1	17,3
Pred več meseci	9,6	11,3	17,2	11,0	10,0	7,6	14,3	9,7	10,3	8,2	8,6	10,9	7,5	7,8	21,4	18,2	10,4
Pred po leta	1,4	2,0	1,0	2,9	1,1	1,7	2,4	1,4	2,5			1,9	5,0	1,3			1,7
Dlje časa nazaj	4,6	4,5	12,1	2,9	3,7	3,4	7,1	4,2	3,3	7,1	3,2	4,5	7,5	3,0	11,9		4,6

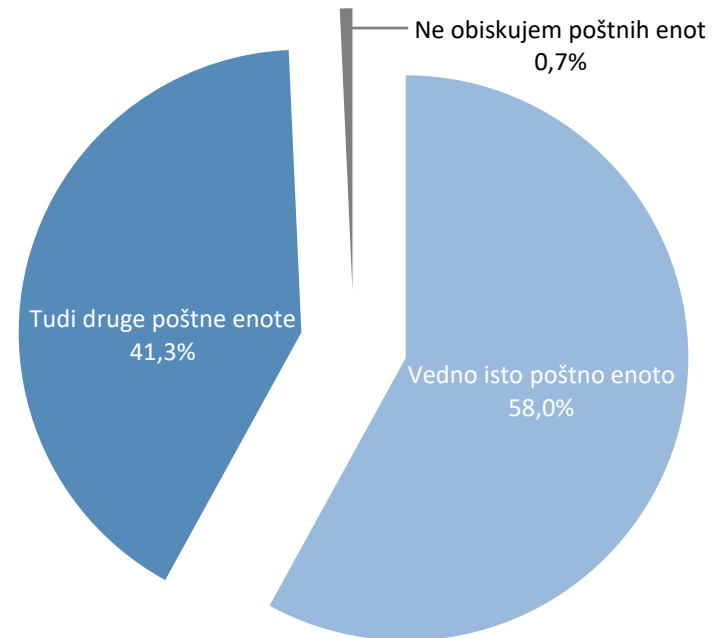
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Osrednjeslovenska	Gorenjska	Primorsko - notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
Ta teden	42,6	41,8	47,2	37,9	23,7	42,2	66,7	43,0	36,8	52,2	39,6	38,3	47,1	57,9	33,3	38,5	44,9	43,1	44,0	34,1	34,0	43,3	41,3
Pred 14 dnevi	18,8	25,3	22,5	27,3	39,5	27,5	29,2	26,7	21,1	13,0	20,8	22,9	19,1	15,8	25,6	30,8	19,1	28,1	27,4	25,4	18,9	21,1	24,7
Pred enim mesecem	20,8	16,4	18,3	16,1	23,7	19,3	4,2	14,0	31,6	8,7	14,6	18,6	16,2	15,8	17,9	17,9	16,9	16,8	16,6	19,0	20,8	15,6	17,3
Pred več meseci	13,9	9,6	5,6	11,9	7,9	8,3		7,0	10,5	13,0	10,4	13,8	16,2	10,5	12,8	2,6	11,2	9,6	6,9	15,1	11,3	11,1	10,4
Pred po leta		2,7	2,1	1,6				3,5			8,3	1,1	1,5		2,6	2,6	2,2	0,6	1,7	2,4		3,3	1,7
Dlje časa nazaj	4,0	4,1	4,2	5,1	5,3	2,8		5,8		13,0	6,3	5,3			7,7	7,7	5,6	1,8	3,4	4,0	15,1	5,6	4,6

Obiskujete vedno isto pošto ali več različnih pošt?

Obiskujete vedno isto pošto ali več različnih pošt?

Podatki v %

n=700



Tri petine anketiranih (58,0 %) obiskuje vedno isto pošto.

STRUKTURNA KRIŽANJA: Obiskujete vedno isto pošto ali več različnih pošt?

Obiskujete vedno isto pošto ali več različnih pošt?														Podatki v %		n=700	
	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Vedno isto poštno enoto	59,1	56,9	52,5	53,8	54,2	66,4	61,9	62,5	56,0	62,4	48,4	54,4	55,0	65,1	57,1	45,5	58,0
Tudi druge poštne enote	40,0	42,5	45,5	45,7	45,8	32,8	37,3	36,8	43,2	37,6	51,6	45,3	45,0	34,1	40,5	45,5	41,3
Ne obiskujem poštne enote	0,9	0,6	2,0	0,6		0,8	0,7	0,8				0,3		0,9	2,4	9,1	0,7

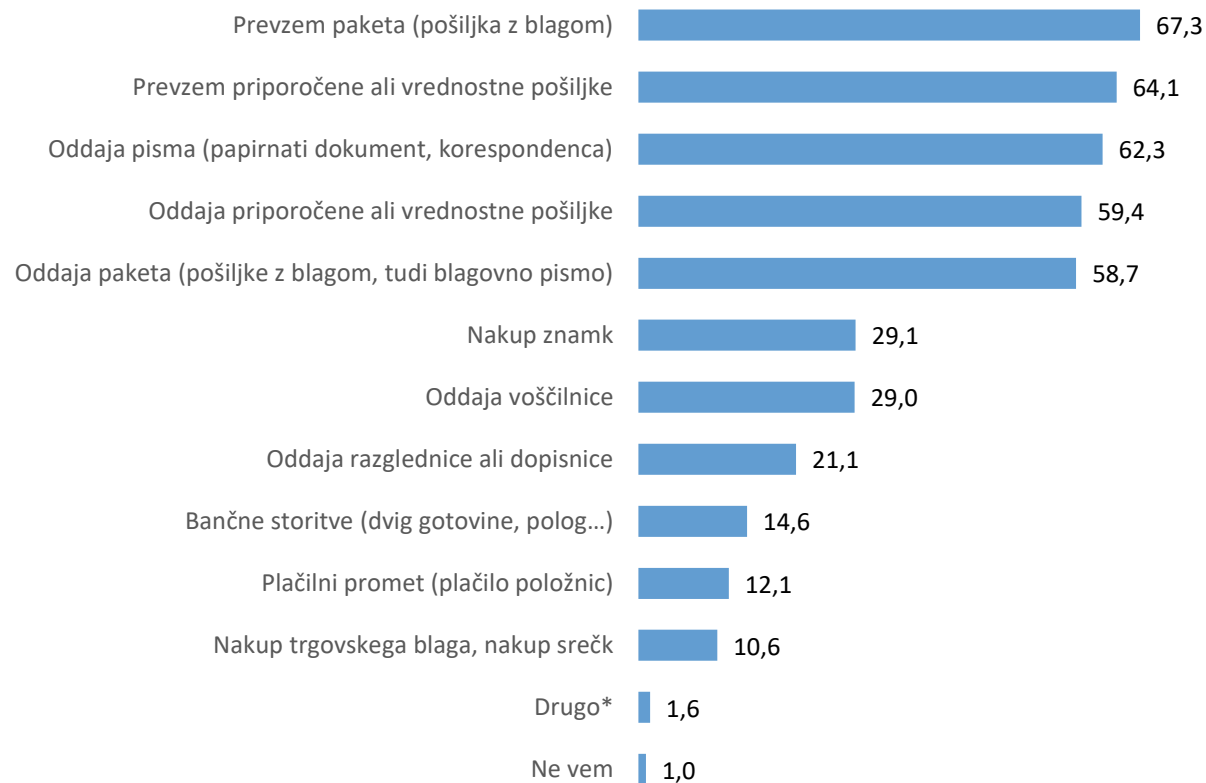
	Tip naselja				Statistična regija										Mesečni dohodek gospodinjstva					SKUPAJ			
	Glavno mesto (L)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Osnrednjeslovenska	Gorenjska	Primorsko - notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €		med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €	b.o.
Vedno isto poštno enoto	56,4	63,7	66,2	52,1	68,4	52,3	58,3	67,4	57,9	47,8	68,8	56,4	52,9	73,7	48,7	53,8	53,9	63,5	57,7	55,6	52,8	58,9	58,0
Tudi druge poštne enote	43,6	36,3	33,1	46,6	31,6	47,7	41,7	31,4	42,1	52,2	31,3	42,0	45,6	26,3	51,3	46,2	44,9	36,5	41,7	43,7	45,3	40,0	41,3
Ne obiskujem poštne enote			0,7	1,3								1,6	1,5				1,1		0,6	0,8	1,9	1,1	0,7

Storitve, ki jih običajno opravite ob obisku pošte

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

Podatki v %

n=700



Dve tretjini vprašanih ob obisku pošte najpogosteje opravi prevzem paketa (66,1 %), podoben delež pa oddajo pisma (65,9 %), oddajo priporočene ali vrednostne pošiljke (63,3 %) ali prevzem priporočene ali vrednostne pošiljke (61,0 %).

* Navedbe pod drugo: pošiljanje faksa, loterija, nakup dopisnic, nakup sožalnice, vse po malem

STRUKTURNA KRIŽANJA: Storitve, ki jih običajno opravite ob obisku pošte

Katero storitvo običajno opravite ob obisku pošte? (več možnih odgovorov)

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposilveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Prezem paketa (pošiljka z blagom)	67,8	66,8	65,7	72,3	75,8	57,6	61,1	72,9	66,3	68,2	72,0	73,9	67,5	57,3	59,5	81,8	67,3
Prezem priporočene ali vrednostne pošiljke	65,5	62,8	59,6	60,7	73,7	60,9	57,9	61,1	66,7	71,8	65,6	68,5	52,5	59,9	59,5	63,6	64,1
Oddaja pisma (papirnati dokument, korespondenca)	62,3	62,3	58,6	57,8	63,2	66,4	57,9	70,1	59,7	65,9	60,2	62,7	55,0	65,1	47,6	72,7	62,3
Oddaja priporočene ali vrednostne pošiljke	58,6	60,3	55,6	54,3	60,0	64,3	52,4	59,0	63,4	63,5	55,9	56,8	52,5	65,1	52,4	81,8	59,4
Oddaja paketa (pošiljke z blagom, tudi blagovno pismo)	54,8	62,5	58,6	67,1	58,4	52,9	48,4	56,3	62,6	65,9	61,3	62,7	65,0	53,0	47,6	63,6	58,7
Nakup znamk	27,8	30,4	19,2	24,9	30,0	35,7	27,8	27,8	27,6	34,1	31,2	26,1	27,5	37,5	11,9	27,3	29,1
Oddaja voščilnice	24,9	33,0	19,2	17,9	30,5	39,9	28,6	27,1	27,6	35,3	31,2	23,5	17,5	40,9	21,4	36,4	29,0
Oddaja razglednice ali dopisnice	21,4	20,8	14,1	12,7	25,3	26,9	25,4	21,5	18,1	24,7	20,4	18,7	20,0	27,2	11,9	18,2	21,1
Bančne storitve (dvig gotovine, polog...)	16,8	12,4	13,1	10,4	14,2	18,5	19,0	19,4	9,5	15,3	14,0	11,2	20,0	19,0	14,3	18,2	14,6
Plačilni promet (plačilo položnic)	11,6	12,7	13,1	11,6	13,2	11,3	15,9	13,2	9,1	9,4	14,0	9,6	22,5	12,1	19,0	36,4	12,1
Nakup trgovskega blaga, nakup srečk	11,0	10,1	7,1	7,5	10,5	14,3	14,3	11,1	9,5	12,9	5,4	8,0	10,0	15,5	7,1	9,1	10,6
Drugo	1,7	1,4		1,2	2,1	2,1	2,4	2,8		1,2	2,2	1,6		1,7		9,1	1,6
Ne vem	1,2	0,8	1,0	0,6	0,5	1,7	1,6		0,4	3,5		0,8		1,3		9,1	1,0

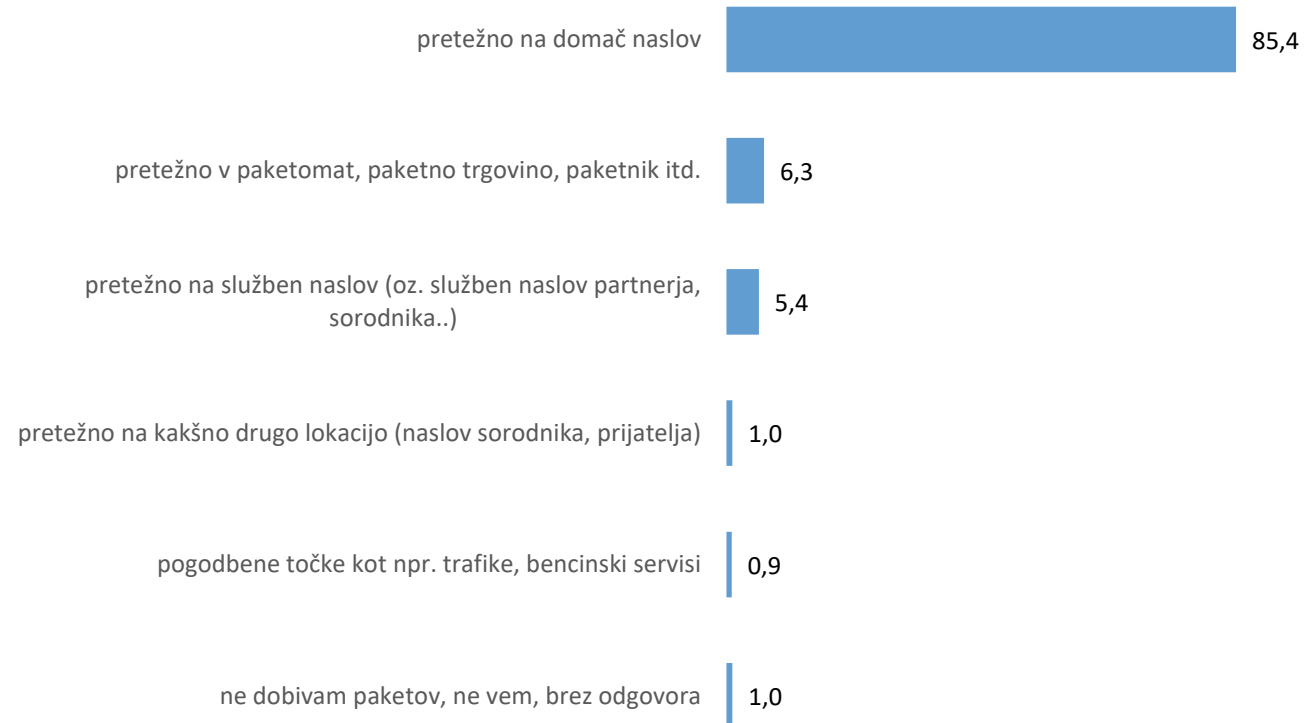
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Osrednjelovska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
Prezem paketa (pošiljka z blagom)	81,2	71,9	65,5	61,4	68,4	66,1	75,0	65,1	57,9	56,5	64,6	70,7	67,6	68,4	53,8	79,5	66,3	69,5	69,7	70,6	64,2	56,7	67,3
Prezem priporočene ali vrednostne pošiljke	79,2	63,0	65,5	59,2	71,1	59,6	70,8	64,0	57,9	56,5	45,8	72,3	58,8	57,9	53,8	79,5	53,9	64,1	66,9	70,6	62,3	61,1	64,1
Oddaja pisma (papirnati dokument, korespondenca)	51,5	63,0	61,3	65,9	60,5	59,6	62,5	62,8	68,4	69,6	75,0	56,4	69,1	63,2	56,4	69,2	58,4	65,3	63,4	64,3	52,8	61,1	62,3
Oddaja priporočene ali vrednostne pošiljke	63,4	52,7	64,1	59,2	57,9	58,7	45,8	55,8	68,4	56,5	56,3	61,2	64,7	63,2	56,4	64,1	59,6	59,3	63,4	58,7	50,9	57,8	59,4
Oddaja paketa (pošiljke z blagom, tudi blagovno pismo)	58,4	59,6	63,4	56,3	57,9	58,7	87,5	54,7	47,4	60,9	58,3	55,9	64,7	57,9	64,1	53,8	57,3	59,9	59,4	60,3	52,8	57,8	58,7
Nakup znamk	23,8	27,4	33,8	29,6	26,3	20,2	20,8	33,7	42,1	39,1	18,8	30,3	30,9	21,1	35,9	41,0	25,8	34,7	27,4	27,8	11,3	37,8	29,1
Oddaja voščilnice	17,8	35,6	28,9	29,6	28,9	33,9	37,5	29,1	42,1	39,1	25,0	21,3	35,3	26,3	28,2	30,8	34,8	32,9	33,1	19,0	15,1	30,0	29,0
Oddaja razglednice ali dopisnice	11,9	22,6	21,8	23,2	18,4	21,1	37,5	18,6	31,6	21,7	18,8	17,0	26,5	21,1	17,9	30,8	27,0	26,3	22,3	15,1	7,5	20,0	21,1
Bančne storitve (dvig gotovine, polog...)	9,9	11,6	12,7	18,3	13,2	27,5	20,8	7,0	15,8	17,4	10,4	11,7	13,2	21,1	17,9	5,1	23,6	15,0	17,7	6,3	7,5	14,4	14,6
Plačilni promet (plačilo položnic)	8,9	7,5	12,7	15,1	15,8	16,5	12,5	8,1	15,8	8,7	10,4	10,1	13,2	5,3	12,8	17,9	15,7	16,8	10,3	6,3	3,8	16,7	12,1
Nakup trgovskega blaga, nakup srečk	5,9	5,5	16,2	11,9	23,7	10,1	4,2	7,0	31,6	13,0	10,4	6,4	16,2		12,8	12,8	11,2	13,8	9,7	7,9	7,5	11,1	10,6
Drugo	3,0	2,1	1,4	1,0	2,6	2,8		1,2	5,3		2,1	1,6			2,6		2,2	1,2	1,7		1,9	3,3	1,6
Ne vem			0,7	1,9		0,9		1,2				1,6	1,5			2,6	1,1	0,6			1,9	4,4	1,0

Lokacija prejema paketnih pošiljk

Ali prejimate paketne pošiljke na domač naslov ali na služben naslov ali na katero drugo lokacijo?

Podatki v %

n=700



Večina vprašanih prejema paketne pošiljke pretežno na domač naslov (85,4%), v manjših deležih pa tudi v paketomat (6,3 %), na službeni naslov (5,4 %), na drugo lokacijo (1,0 %) oziroma na pogodbene točke (0,9 %).

STRUKTURNA KRIŽANJA: Lokacija prejema paketnih pošilk

Ali prejimate paketne pošiljke pretežno na domač naslov ali na služben naslov ali na katero drugo lokacijo?

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
pretežno na domač naslov	88,1	82,8	75,8	80,3	84,2	94,1	86,5	86,8	86,4	81,2	86,0	81,6	87,5	94,8	71,4	63,6	85,4
pretežno na služben naslov (oz. služben naslov partnerja, sorodnika)	4,9	5,9	6,1	8,7	7,9	0,8	4,0	5,6	3,7	9,4	7,5	8,8	2,5	0,4	7,1		5,4
pretežno na kakšno drugo lokacijo (naslov sorodnika, prijatelja)	0,3	1,7	2,0	0,6	1,6	0,4	0,8	0,7	1,2		1,1	1,1	2,5	0,4	2,4		1,0
pretežno v paketomat, paketno trgovino, paketnik itd.	5,2	7,3	16,2	9,2	4,7	1,3	4,0	6,3	7,4	7,1	5,4	7,5	7,5	0,9	19,0	27,3	6,3
pogodbene točke kot npr. trafike, bencinski servisi	0,6	1,1		0,6	1,1	1,3	2,4	0,7	0,4	1,2		0,8		1,3			0,9
ne dobivam paketov, ne vem, brez odgovora	0,9	1,1		0,6	0,5	2,1	2,4		0,8	1,2		0,3		2,2	9,1		1,0

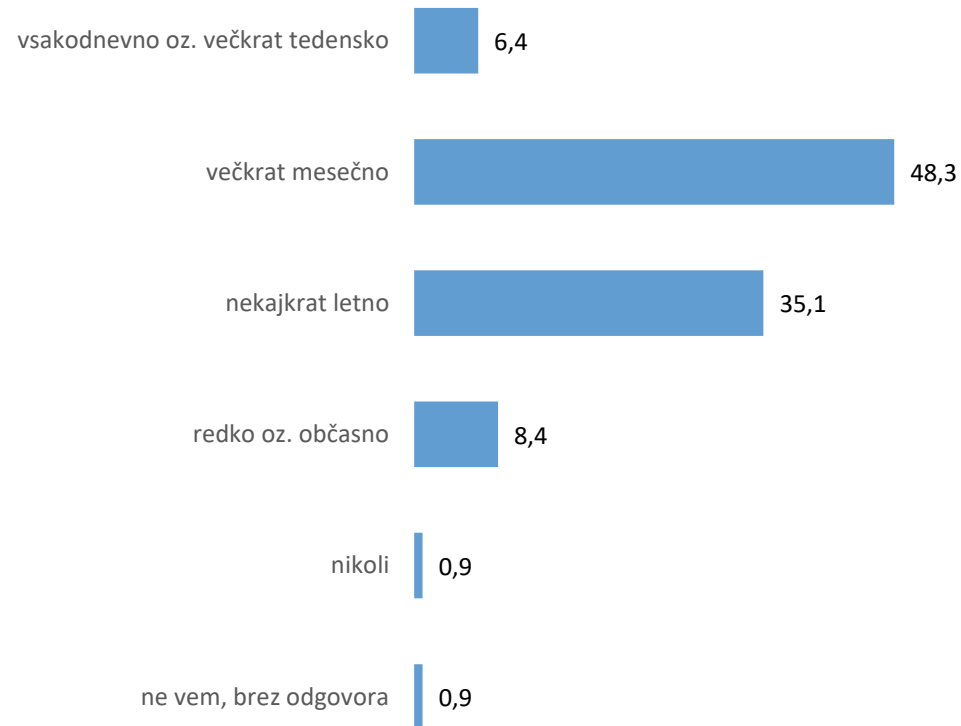
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	IV Slovenija	Oredinjslovenska	Gorejska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
pretežno na domač naslov	79,2	82,2	83,8	89,7	89,5	88,1	87,5	89,5	84,2	91,3	91,7	83,5	75,0	84,2	82,1	84,6	85,4	89,2	85,1	85,7	83,0	80,0	85,4
pretežno na služben naslov (oz. služben naslov partnerja, sorodnika)	7,9	6,8	4,9	4,2	7,9	2,8		2,3	10,5	4,3	6,3	6,9	7,4		10,3	5,1	4,5	3,0	6,9	8,7	1,9	5,6	5,4
pretežno na kakšno drugo lokacijo (naslov sorodnika, prijatelja)	2,0		0,7	1,3		0,9			5,3			1,1	1,5		5,1		1,1	0,6	0,6	0,8	1,9	2,2	1,0
pretežno v paketomat, paketno trgovino, paketnik itd.	7,9	8,2	8,5	3,9	2,6	7,3	8,3	5,8		4,3	2,1	5,9	11,8	15,8	5,1	5,1	5,6	4,8	5,7	4,8	13,2	8,9	6,3
pogodbene točke kot npr. trafike, bencinski servisi	2,0	1,4	0,7	0,3			4,2	1,2				1,1	2,9				2,2	1,8	0,6				0,9
ne dobivam paketov, ne vem, brez odgovora	1,0	1,4	1,4	0,6		0,9		1,2				1,6	1,5		2,6		1,1	0,6	1,1			3,3	1,0

Pogostost prejema paketnih pošilk

Kako pogosto prejimate paketne pošiljke?

Podatki v %

n=700



Vsakodnevno oziroma večkrat tedensko prejema paketne pošiljke 6,4 % vprašanih, večkrat mesečno slaba polovica (48,3 %), dobra tretjina pa nekajkrat letno (35,1 %). Redko ali občasno pakete prejema 8,4 % anketiranih, paketnih pošilk pa ne prejema slab odstotek vprašanih (0,9 %).

STRUKTURNA KRIŽANJA: Pogostost prejema paketnih pošiljk

Kako pogosto prejimate paketne pošiljke?

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
vsakodnevno oz. večkrat tedensko	5,5	7,3	6,1	10,4	6,8	3,4	6,3	2,8	7,8	9,4	5,4	8,5	5,0	3,4	2,4	18,2	6,4
večkrat mesečno	48,1	48,5	45,5	54,9	57,4	37,4	45,2	49,3	45,3	51,8	55,9	56,0	47,5	37,1	42,9	45,5	48,3
nekajkrat letno	37,4	33,0	37,4	26,6	26,3	47,5	34,1	38,9	38,3	28,2	31,2	26,9	37,5	47,8	40,5	18,2	35,1
redko oz. občasno	7,8	9,0	8,1	5,8	8,9	10,1	10,3	9,0	7,0	10,6	6,5	7,5	7,5	9,9	11,9		8,4
nikoli	0,9	0,8	3,0	0,6		0,8	3,2		0,8			0,5	2,5	0,9	2,4		0,9
ne vem, brez odgovora	0,3	1,4		1,7	0,5	0,8	0,8		0,8	1,1		0,5		0,9		18,2	0,9

	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (Mbi, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	IV Slovenija	Obradnjestovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
vsakodnevno oz. večkrat tedensko	11,9	1,4	7,7	6,4	2,6	2,8		2,3	10,5	8,7	4,2	9,0	8,8	15,8	12,8	5,1	7,9	4,2	8,0	7,1	7,5	4,4	6,4
večkrat mesečno	41,6	50,7	43,0	51,8	36,8	53,2	79,2	51,2	36,8	52,2	45,8	43,1	54,4	57,9	35,9	48,7	32,6	45,5	46,3	57,9	60,4	52,2	48,3
nekajkrat letno	38,6	37,7	38,0	31,5	52,6	36,7	20,8	38,4	42,1	34,8	41,7	35,1	23,5	15,8	35,9	33,3	43,8	37,1	37,7	29,4	26,4	31,1	35,1
redko oz. občasno	6,9	7,5	8,5	9,3	5,3	7,3		5,8	10,5	4,3	8,3	10,6	8,8	10,5	12,8	10,3	14,6	12,0	6,3	4,0	5,7	7,8	8,4
nikoli		2,7	1,4										1,1	2,9	2,6	2,6	1,1		1,1	1,6		1,1	0,9
ne vem, brez odgovora	1,0		1,4	1,0	2,6			2,3				1,1	1,5			2,6	1,1	1,2	0,6			3,3	0,9

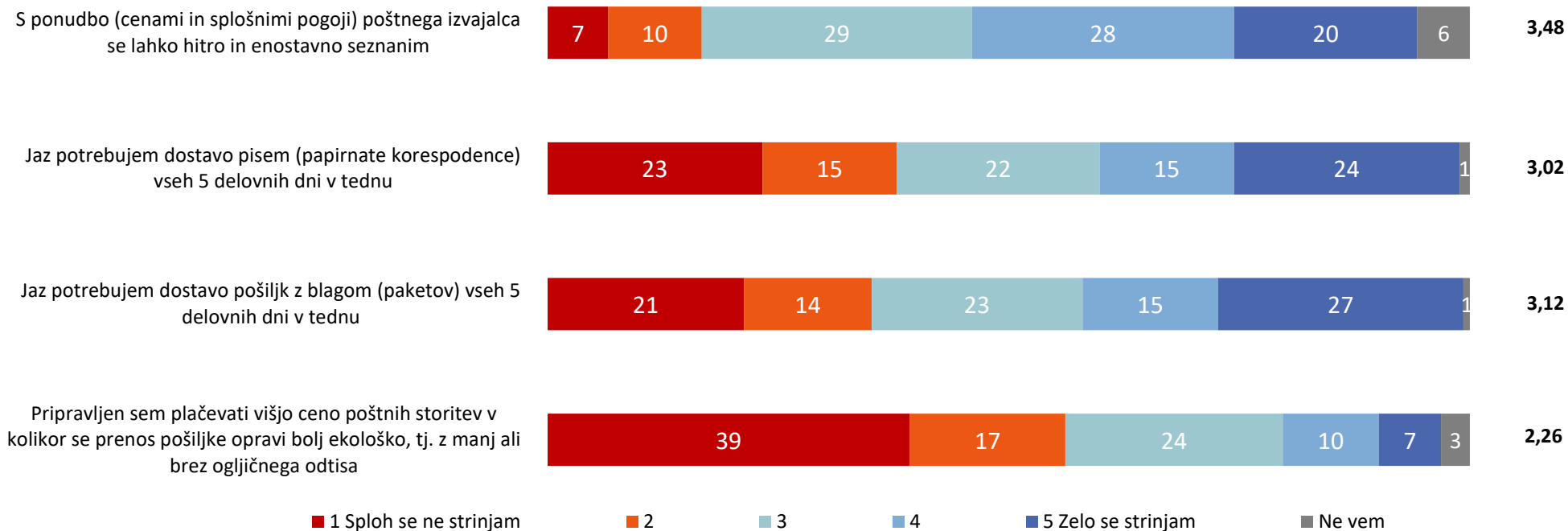
Potrebe glede dostave in cen – strinjanje s trditvami

Prosimo vas, da nam poveste v kakšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami.

Podatki v %

n=700

Povp.ocene



Anketiranci se v najvišji meri strinjajo s trditvijo, da se s ponudbo (cenami in splošnimi pogoji) poštnega izvajalca lahko hitro in enostavno seznanijo (povprečna ocena 3,48), v najnižji meri pa, da so pripravljeni plačevati višjo ceno poštnih storitev v kolikor se prenos pošiljke opravi bolj ekološko, tj. z manj ali brez ogljičnega odtisa (2,26).

STRUKTURNA KRIŽANJA: Potrebe glede dostave in cen – strinjanje s trditvami

Prosimo vas, da nam poveste v kakšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami.

Povp. ocene

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
S ponudbo (cenami in splošnimi pogoji) poštnege izvajalca se lahko hitro in enostavno seznanim	3,38	3,57	3,45	3,35	3,47	3,58	3,49	3,69	3,41	3,36	3,48	3,39	3,64	3,60	3,44	3,55	3,48
Jaz potrebujem dostavo pisem (papirnate korespondence) vseh 5 delovnih dni v tednu	3,01	3,04	2,93	2,89	3,20	3,02	3,04	2,86	3,07	3,28	2,90	2,91	3,21	3,11	3,22	3,73	3,02
Jaz potrebujem dostavo pošilk z blagom (paketo) vseh 5 delovnih dni v tednu	3,10	3,13	3,21	3,26	3,30	2,83	3,08	2,87	3,22	3,39	3,02	3,18	3,31	2,90	3,29	3,82	3,12
Pripravljen sem plačevati višjo ceno poštnege storitve v kolikor se prenos pošiljke opravi bolj ekološko, tj. z manj ali brez ogljičnega odtisa	2,17	2,35	2,41	2,20	2,11	2,37	2,34	2,24	2,21	2,25	2,37	2,15	2,26	2,42	2,32	2,36	2,26

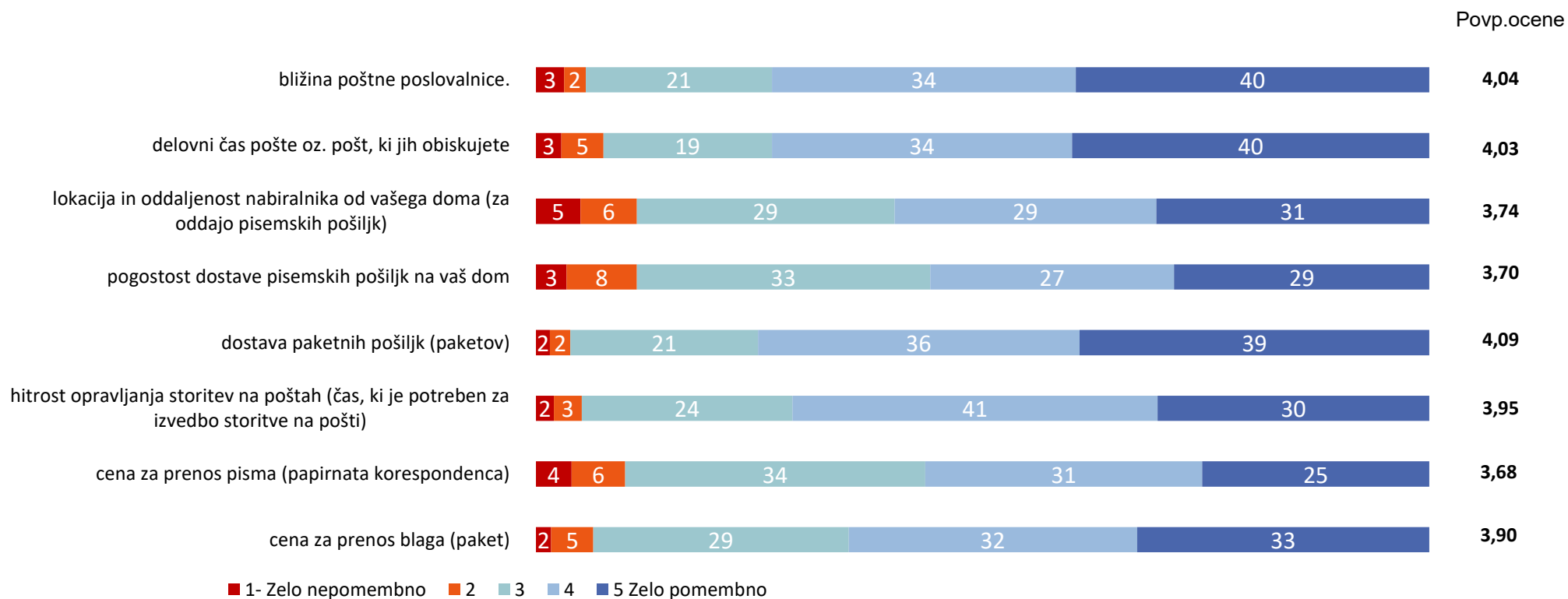
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	IV Slovenija	Osrjednjeslovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
S ponudbo (cenami in splošnimi pogoji) poštnege izvajalca se lahko hitro in enostavno seznanim	3,18	3,44	3,56	3,54	3,53	3,50	3,43	3,47	3,63	3,35	3,76	3,34	3,28	3,44	3,73	3,78	3,22	3,58	3,53	3,48	3,45	3,44	3,48
Jaz potrebujem dostavo pisem (papirnate korespondence) vseh 5 delovnih dni v tednu	3,09	2,91	3,18	2,98	2,41	3,03	3,33	2,94	2,68	3,09	2,79	3,10	3,13	2,79	3,26	3,32	3,19	3,06	3,03	2,82	2,75	3,23	3,02
Jaz potrebujem dostavo pošilk z blagom (paketo) vseh 5 delovnih dni v tednu	3,26	3,03	3,23	3,06	2,76	3,04	3,88	3,02	2,89	3,17	2,92	3,24	3,07	2,79	3,05	3,45	3,21	3,04	3,13	2,98	3,40	3,16	3,12
Pripravljen sem plačevati višjo ceno poštnege storitve v kolikor se prenos pošiljke opravi bolj ekološko, tj. z manj ali brez ogljičnega odtisa	2,14	2,20	2,23	2,34	2,57	2,22	1,90	2,16	2,47	2,96	2,39	2,23	1,88	2,16	2,44	2,50	2,06	2,34	2,25	2,36	2,06	2,31	2,26

Pomembnost dejavnikov kakovosti poštne storitve

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

Podatki v %

n=700



Anketiranci se v najvišji meri pripisujejo pomembnost dostavi paketnih pošiljk – paketov (povprečna ocena 4,09), v manjši meri ceni za prenos pisma (3,68). So pa vsi omenjeni dejavniki ocenjeni z visokimi ocenami, kar pomeni, da jim anketiranci pripisujejo visoko pomembnost.

STRUKTURNA KRIŽANJA: Pomembnost dejavnikov kakovosti poštne storitve

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

Povp.ocene

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
bližina poštne poslovalnice.	3,89	4,19	3,89	4,12	4,01	4,08	4,10	3,92	4,01	4,12	4,16	4,01	4,28	4,09	3,86	4,27	4,04
delovni čas pošte oz. pošt, ki jih obiskujete	3,91	4,15	4,03	4,09	4,11	3,93	3,91	3,88	4,09	4,09	4,18	4,10	3,90	3,92	3,93	4,73	4,03
lokacija in oddaljenost nabiralnika od vašega doma (za oddajo pisemskih pošilk)	3,66	3,83	3,68	3,64	3,76	3,82	3,82	3,76	3,73	3,65	3,69	3,65	3,88	3,85	3,81	3,91	3,74
pogostost dostave pisemskih pošilk na vaš dom	3,63	3,77	3,46	3,68	3,82	3,71	3,67	3,58	3,76	3,78	3,62	3,63	3,78	3,77	3,60	4,36	3,70
dostava paketnih pošilk (paketov)	3,99	4,19	4,16	4,09	4,21	3,96	4,02	4,07	4,09	4,18	4,09	4,12	4,23	3,98	4,26	4,27	4,09
hitrost opravljanja storitev na poštah (čas, ki je potreben za izvedbo storitve na pošti)	3,84	4,05	3,81	3,96	4,05	3,91	3,89	3,88	3,96	4,05	3,96	3,97	3,95	3,92	3,76	4,36	3,95
cena za prenos pisma (papirnata korespondenca)	3,59	3,77	3,67	3,70	3,74	3,62	3,67	3,67	3,67	3,80	3,59	3,67	3,80	3,63	3,81	3,91	3,68
cena za prenos blaga (paket)	3,78	4,01	4,01	3,92	3,98	3,76	3,88	3,94	3,84	3,92	3,95	3,93	3,98	3,80	4,02	3,82	3,90

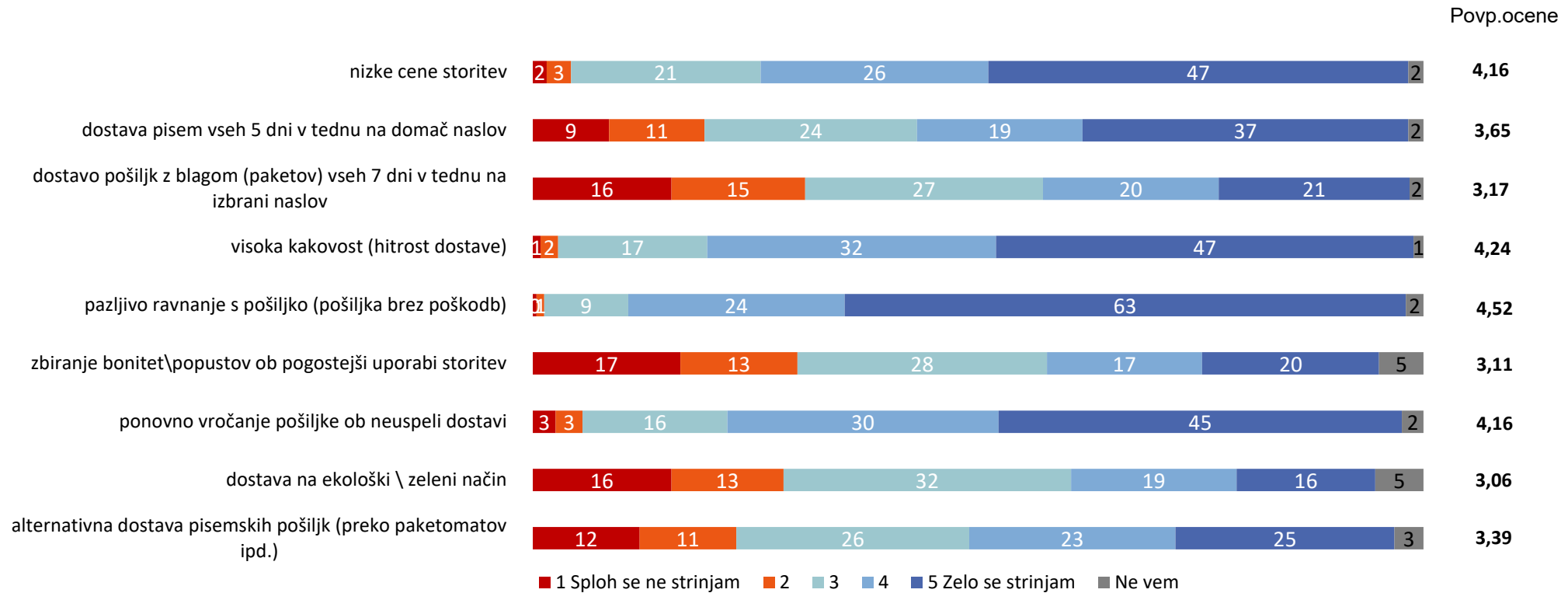
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (L)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Osvrednjejski ovin ska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
bližina poštne poslovalnice.	4,30	3,94	4,07	4,00	3,84	4,06	4,13	3,99	3,74	4,13	3,94	4,15	4,07	3,95	3,97	4,08	3,99	4,16	4,11	3,91	3,87	4,03	4,04
delovni čas pošte oz. pošt, ki jih obiskujete	4,28	3,86	4,13	3,98	3,68	4,05	4,13	4,07	3,47	4,09	3,73	4,14	4,24	3,84	3,82	4,21	3,99	4,00	4,04	4,11	4,00	4,02	4,03
lokacija in oddaljenost nabiralnika od vašega doma (za oddajo pisemskih pošilk)	3,82	3,79	3,80	3,67	3,45	3,72	3,75	3,71	3,42	3,96	3,65	3,76	3,94	4,05	3,69	3,79	3,73	3,90	3,77	3,56	3,51	3,80	3,74
pogostost dostave pisemskih pošilk na vaš dom	3,76	3,68	3,75	3,66	3,45	3,69	4,00	3,81	3,37	3,87	3,46	3,74	3,74	3,42	3,51	3,90	3,78	3,79	3,66	3,61	3,38	3,82	3,70
dostava paketnih pošilk (paketov)	4,30	3,95	4,11	4,08	3,87	4,10	4,29	4,08	3,68	4,04	3,98	4,22	4,07	4,26	3,82	4,08	4,13	4,09	4,03	4,08	4,26	4,06	4,09
hitrost opravljanja storitev na poštah (čas, ki je potreben za izvedbo storitve na pošti)	4,13	3,90	3,92	3,92	3,97	3,88	4,04	3,90	3,68	4,09	3,79	4,03	4,07	4,00	3,77	3,90	3,90	3,95	3,96	3,95	4,04	3,90	3,95
cena za prenos pisma (papirnata korespondenca)	3,77	3,61	3,75	3,65	3,47	3,79	3,83	3,59	3,68	4,04	3,33	3,68	3,82	3,58	3,51	3,82	3,75	3,72	3,74	3,59	3,40	3,71	3,68
cena za prenos blaga (paket)	4,05	3,88	3,87	3,86	3,74	3,93	4,08	3,74	3,89	4,13	3,77	3,96	3,99	4,26	3,56	3,87	3,97	3,86	3,93	3,86	3,81	3,93	3,90

Potrebe ali želje glede značilnosti poštnih storitev

Navedli vam bomo nekaj storitev oz. elementov ponudbe, vas pa prosimo, da ocenite na lestvici od 1 do 5 v kakšni meri bi posamezno storitev potrebovali, pri čemer 1 pomeni sploh se ne strinjam, 5 pa pomeni zelo se strinjam.

Podatki v %

n=700



Anketiranci se v najvišji meri strinjajo, da bi od izvajalca poštnih storitev potrebovali pazljivo ravnanje s pošiljko – pošiljka brez poškodb (povprečna ocena 4,52), v najnižji meri pa da bi potrebovali dostavo na ekološki oziroma zeleni način (3,06).

STRUKTURNA KRIŽANJA: Potrebe ali želje glede značilnosti poštnih storitev

Navedli vam bomo nekaj storitev poštnih izvajalcev, vas pa prosimo, da ocenite na lestvici od 1 do 5 v kakšni meri bi posamezno storitev potrebovali, pri čemer 1 pomeni sploh se ne strinjam, 5 pa pomeni zelo se strinjam.

Povp.ocene

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
nizke cene storitev	4,01	4,30	4,18	4,35	4,19	3,99	4,20	4,22	4,08	4,18	4,17	4,22	4,38	4,02	4,21	4,00	4,16
dostava pism vseh 5 dni v tednu na domač naslov	3,56	3,74	3,44	3,62	3,66	3,75	3,75	3,51	3,70	3,82	3,40	3,50	4,03	3,78	3,74	4,36	3,65
dostavo pošiljk z blagom (paketov) vseh 7 dni v tednu na izbrani naslov	3,08	3,26	3,24	3,30	3,07	3,11	3,20	3,13	3,22	3,27	2,94	3,13	3,50	3,13	3,45	2,91	3,17
visoka kakovost (hitrost dostave)	4,16	4,32	4,09	4,23	4,33	4,23	4,26	4,13	4,28	4,30	4,23	4,25	4,21	4,22	4,24	4,36	4,24
pazljivo ravnanje s pošiljko (pošiljka brez poškodb)	4,47	4,56	4,55	4,45	4,59	4,49	4,49	4,50	4,51	4,60	4,50	4,52	4,45	4,50	4,55	4,82	4,52
zbiranje bonitet \ popustov ob pogostejši uporabi storitev	2,97	3,26	3,04	3,09	3,31	3,00	3,38	3,24	2,95	3,27	2,82	3,13	3,36	3,02	3,17	3,40	3,11
ponovno vročanje pošiljke ob neuspehi dostavi	4,01	4,30	4,03	4,17	4,26	4,12	4,24	4,10	4,17	4,10	4,17	4,15	4,38	4,13	4,07	4,55	4,16
dostava na ekološki \ zeleni način	2,86	3,27	3,05	2,95	2,96	3,24	3,15	3,04	3,02	3,25	2,89	2,95	2,95	3,26	3,05	3,27	3,06
alternativna dostava pisemskih pošiljk (preko paketomatov ipd.)	3,21	3,56	3,78	3,61	3,53	2,93	3,06	3,36	3,41	3,57	3,60	3,62	3,44	2,90	3,71	3,64	3,39

	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	IV Slovenija	Oreoljeslovenska	Gorejska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
nizke cene storitev	4,24	4,24	4,14	4,11	3,97	4,22	4,23	4,15	4,00	4,09	4,06	4,16	4,39	4,32	3,97	4,11	4,19	4,17	4,30	4,04	4,00	4,10	4,16
dostava pism vseh 5 dni v tednu na domač naslov	3,54	3,70	3,84	3,57	3,35	3,61	3,95	3,77	3,47	3,95	3,66	3,58	3,71	3,79	3,56	3,76	3,91	3,67	3,65	3,56	3,33	3,68	3,65
dostavo pošiljk z blagom (paketov) vseh 7 dni v tednu na izbrani naslov	3,31	3,15	3,38	3,03	2,84	3,09	3,65	3,15	3,16	3,24	3,09	3,27	3,07	3,16	3,13	3,19	3,47	3,22	3,03	3,08	3,23	3,13	3,17
visoka kakovost (hitrost dostave)	4,27	4,13	4,27	4,26	3,89	4,33	4,22	4,28	4,21	4,13	4,29	4,22	4,28	4,58	4,11	4,22	4,26	4,17	4,20	4,24	4,38	4,33	4,24
pazljivo ravnanje s pošiljko (pošiljka brez poškodb)	4,55	4,54	4,46	4,52	4,37	4,63	4,43	4,54	4,53	4,39	4,45	4,50	4,62	4,42	4,37	4,58	4,38	4,52	4,60	4,50	4,55	4,48	4,52
zbiranje bonitet \ popustov ob pogostejši uporabi storitev	3,06	3,24	2,97	3,14	2,95	3,28	3,48	3,01	3,58	3,32	3,22	2,99	3,00	3,26	2,90	3,34	3,28	3,21	3,14	2,82	3,00	3,19	3,11
ponovno vročanje pošiljke ob neuspehi dostavi	4,39	4,19	4,17	4,06	3,97	4,07	4,30	4,01	4,11	3,78	4,24	4,26	4,28	4,42	4,15	4,09	4,22	4,15	4,18	4,08	4,28	4,08	4,16
dostava na ekološki \ zeleni način	2,89	3,14	3,12	3,06	3,14	3,12	2,65	3,01	3,37	3,41	3,24	2,97	3,12	2,89	3,03	3,08	2,89	3,23	3,17	2,99	2,59	3,09	3,06
alternativna dostava pisemskih pošiljk (preko paketomatov ipd.)	3,56	3,43	3,55	3,24	3,24	3,40	3,52	3,33	3,16	3,50	3,26	3,50	3,28	3,68	3,21	3,47	3,02	3,37	3,41	3,53	3,96	3,20	3,39

Potrebe ali želje glede značilnosti poštnih storitev- drugo

Ali smo morda pozabili navesti kaj, kar bi še potrebovali pri vašem poštnem izvajalcu?

Podatki v %

n=700

NE, NIČ VEČ OZ. NE VEM, SE TRENUTNO NE SPOMNIM (653 x)
4244 DO POŠTNIH USLUG LAHKO DOSTOPAM ZGOLJ 1X TEDENSKO, ZARADI DEL. ČASA
BOLJSE POSLOVODENJE (ODSTRANITI NESPOSOBNO JANSISTICNO PRISKLEDNIŠKO VODSTVO) IN BOLJSI ODNOS DO ZAPOSLENIH NA POSTI
ČAS ZA DOSTAVO PISEMSKIH POŠILJK (KORESPONDENCA) ZNOTRAJ SLOVENIJE JE NERAZUMLJIVO DOLG (ČE GA NE PLAČAŠ POSEBEJ-PREDNOSTNO)
DA BI POKLICALI VEČ KOT 2 MIN PRED DOSTAVO...VSAJ 30MIN
DA DOSTAVI PISMA V MOJ NABIRALNIK IM NE SOSEDOV
DA GRE ZA JAVNO DOBRINO
DA NAJ VEDNO PREJ POKLIČE KO PRIDE NA DOM
DA UPOSTEVAJO OZNACEN NASLOV ALI SPREMEMBO IN NE PUSCAJO V PAKETOMATU BREZ VEDNOSTI IN SOGLASJA, KER SO LENI
DA ZAČNE POŠTA DOSTAVLJATI POŠTO ZNOVA VSAK DAN
DA ZAPOSLENI POZNAJO STORITVE, KI JIH POŠTA PONUJA IN SE NE KREGAJO S STRANKAMI.
DALJŠI DELOVNI ČAS, SAJ DO ŠTIRIH NI OK
DELOVANJE POŠT OB VEČERIH IN VIKENDIH (TRENUTNI DELOVNI ČASI SO NEŽIVLJENJSKI ZA DELOVNE LJUDI)
DOSTAVA "PREDVIDOMA JUTRI", KAR JE V PRAKSI RES "PREDVIDOMA", POŠTA KAJ PS DALEČ POD KONKURENCO
DOSTAVA PISEM NASLEDNJI DAN
DOSTAVA PRIPOROČENIH POŠILJK IN PAKETOV JE IZJEMNO SLABA, ZGODI SE, DA PAKET PUSTIJO CELO NA NABIRALNIKIH NA HODNIKU IN ODIDEJO!
FLEKSIBILNOST
IZOBRAŽENE POŠTARJE- ČE ŽELIM IMETI REKLAME NAJ MI JIH PRINESE TUDI ČE MI JE MOJ BLOK MALCE IZVEN POTI
KATALOGI SE VEČ NE DOSTAVLJAJO VSE DELOVNE DNI
KLIC NA TELEFON ČE NIKOGAR NI DOMA, DA SE PAKET PO DOGOVORU LAHKO ODLOŽI NPR NA TERASI. ALI MOŽNOST, DA SE LOKACIJA ZA ODLOŽITEV PAKETA DOGOVORI PREKO APLIKACIJE (DOSTAVLJALEC PA SAMO FOTOGRAFIRA KOT DOKAZ KJER JE ODLOŽIL IN SE TO VIDI V APLIKACIJI)
KLIC POŠTARJA OB DOSTAVI PAKETA ČE JE TELEFONSKA NAPISANA NA PAKETU. TO DELAJO VSI OSTALI DOSTAVLJALCI SAM POŠTA SLOVENIJE BOLJ POREDKO, ODVISNO OD POŠTARJA
MOŽNOST PREUSMERITVE PAKETA (NA POŠTO, PAKETOMAT, DRUHAM)
NAJ POŠTAR POZVONI ! NE TROBITI NA CESTI !
NAMESTITEV VEČ PAKETOMATOV IN MOŽNOST PREUSMERITVE VSEH PAKETOV TJA
NISTE NAVEDLI KAKO MALE PLAČE IMAJO ZATO OD NJIH ZAHTEVAJO PREVEČ.....PREVEČ NAREDIJO ZA TE BORNE PLAČE DOBRI SO VSAKA JIM ČAST
NIŽJA CENA DOSTAVE, ČE SE ODLOČIM ZA DOSTAVO V PAKETOMAT
OBVEZNO POKLICATI MALO PREJ ZA DOSTAVO ALI EN DAN PREJ SMS
ODDAJA PAKETOV (NPR. ABOUT YOU) NA PAKETOMATU
PAKETNA DOSTAV POŠTE SLOVENIJE JE ZELO DOBRA, TEŽAVA JE V CENI IN KOMPLICIRANOSTI TER ZASTARELEM SISTEMU. SAMO PRIMER: PRI PS JE POTREBNO PAKET STEHTATI, DOLOČITI VRSTO PAKETA, VPISOVATI DATUME IN NATO SO ŠE CENE ZA 0,5 KG, DO 2 KG IN NAD DVA KG- TA
PAKETNA DOSTAVA POŠTE SLOVENIJE OK,SUPER,NAVADNA PISEMSKA DOSTAVA PA POTREBNA KONTROLE,OSTREGA NADZORA,REDA,ZANESLJIVOSTI,PRIJAZNOSTI
PO DOSTAVI POŠILJK NAJ POŠTAR ZAPRE ZBIRALNIK ZA POŠTO V PRIMERU DEZJA
PODALJŠANJE PAKETA
POSTA V TUJINO, KI POTUJE TRI MESECE KLJUB PREDNOSTNI AVIONSKI POSILJKI
POŠTA SLOVENIJE NI NAVADNA FIRMA, JE DRŽAVNA INSTITUCIJA.

Potrebe ali želje glede značilnosti poštne storitve- drugo

Ali smo morda pozabili navesti kaj, kar bi še potrebovali pri vašem poštne izvajalcu?

Podatki v %

n=700

PREDLAGAM RAZMISLEK O POSTAVITVI PAKETOMATA V VASEH, KJER SO ZAPRTE POŠTE - DENIMO 6219 LOKEV. PAKETOMATI BI REŠILI VEČINO TEŽAV OB ZAPRTJU POSLOVALNIC(E), VROČALI BI LAHKO TUDI PRIPROOČENA PISMA (ALI PAKETE), POMEMBNA JE DOSTOPNOST IN MOŽNOST SODOBNE STORITVE
PRI DOSTAVI PAKETOV BOLJ ČASOVNO NATANČEN ČAS DOSTAVE NE PA SAMO NAPISANO DANES. ZA MENE BI BIL SMISELEN SISTEM POŠTNE POSLOVALNICE Z ŠIROKO PONUDBO TUDI DRUGIH IZDELKOV ZA SPLOŠNO DOMAČO RABO IN ODPRTOST POSLOVALNIC TUDI V DELA PROSTIH DNEH Z DOSTAV
PRIJAZNOST V POSLOVALNICI, VEČJO KOREKTNOST IN HITROST ZA KATERO SO ZAPOSLENI PLACANI
RAZPORED DOSTAV PISEMSKIH POŠILJK (NE SAMO PRIPOROK)
RAZUMEN DELOVNI ČAS POŠTNE POSLOVALNICE
SO PRIJAZNI IN POŠTENI TAKO NAPREJ
STORITVE VEDNO SLABŠE, CENA VEDNO VIŠJA. NEKAJ NE ŠTIMA.
UPOŠTEVANJE OPOMB PRI DOSTAVI
VČASIH JE POŠTA DELOVALA 7 DNI V TEDNU, DANES PA DELUJE LE PET ALI CELO SAMO 4 !!!
VEČ ODPRTIH OKENC, NE DA JE DELUJOČE SAMO ENO,OSTALI USLUŽBENCI PA OPRAVLJAJO SVOJA ADMINISTRATIVNA DELA,VRSTA PA DO VRAT ENO
VEDNO VEČ JE TUJCEV KATERI OPRAVLJAJO DELO DOSTAVE KAR ME NE MOTI, MOTI ME PA NJIHOVO SLABO ZNANJE SLOVENSKEGA JEZIKA. ZARADI SLABE KOMUNIKACIJE JE VEDNO VEČ TEŽAV.
VŠEČ SO MI ZLASTI STORITVE PODJETJA GLS. TUDI V PRIMERJAVI Z VSEMI DRUGIMI DOSTAVLJAVCI JE POŠTA NAJSLABŠA. SAMO Z NJIMI IMAM TEŽAVE.
ZANESLJIVOST DOSTAVE POŠILJK IZ TUJINE
ŽELIM POHVALITI POŠTO,JE NAJBOLJŠI IZVAJALEC DOSTAVE PAKETOV.

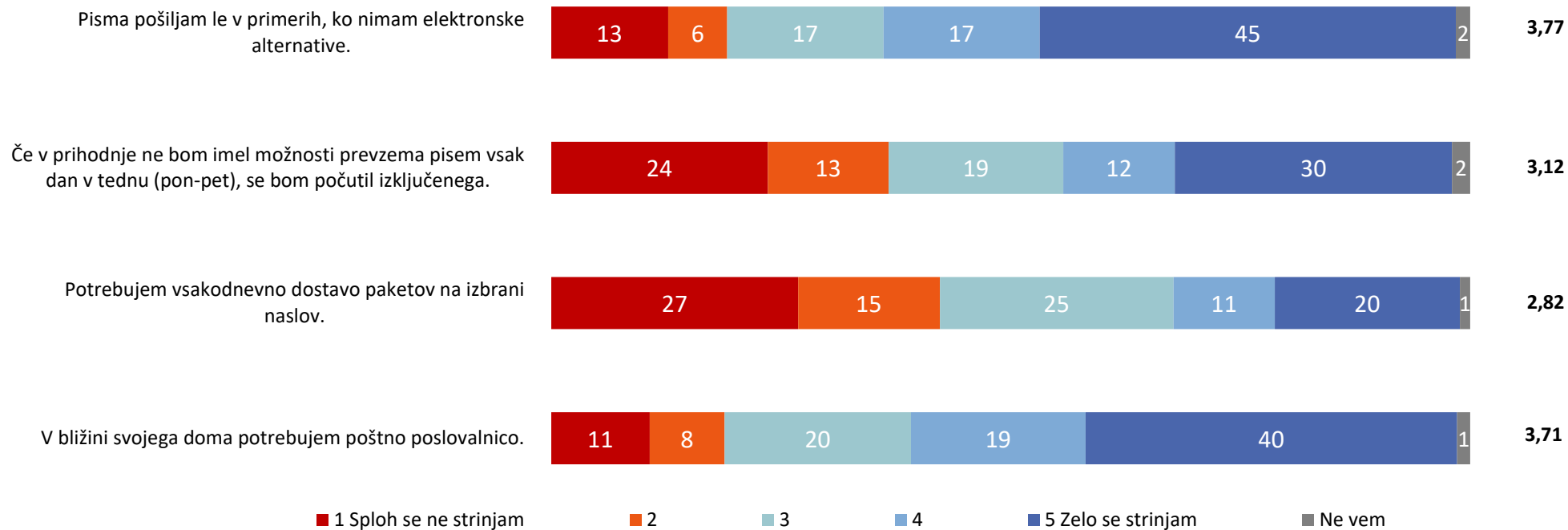
Potrebe glede uporabe poštних storitev – strinjanje s trditvami

Prosimo vas, da nam poveste v kakšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami.

Podatki v %

n=700

Povp.ocene



Anketiranci se v najvišji meri strinjajo s trditvijo, da pisma pošiljajo le v primerih, ko nimajo elektronske alternative (povprečna ocena 3,77), v najnižji meri pa, da potrebujejo vsakodnevno dostavo paketov na izbrani naslov (2,82).

STRUKTURNA KRIŽANJA: Potrebe glede uporabe poštних storitev – strinjanje s trditvami

Prosimo vas, da nam poveste v kakšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami.

Povp.ocene

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Pisma pošiljam le v primerih, ko nimam elektronske alternative.	3,65	3,89	3,95	3,98	3,83	3,49	3,52	3,84	3,80	3,68	4,01	3,94	3,56	3,50	3,98	3,82	3,77
Če v prihodnje ne bom imel možnosti prevzema pism vsak dan v tednu (pon-pet), se bom počutil izključenega.	3,05	3,20	3,01	3,15	3,15	3,13	3,02	2,91	3,22	3,42	3,08	3,08	3,34	3,17	3,05	3,27	3,12
Potrebujem vsakodnevno dostavo paketov na izbrani naslov.	2,78	2,86	2,79	2,80	3,01	2,70	2,79	2,63	2,93	2,88	2,78	2,84	2,75	2,75	2,90	3,45	2,82
V bližini svojega doma potrebujem pošto poslovalnico.	3,53	3,89	3,61	3,71	3,88	3,63	3,88	3,59	3,64	3,93	3,69	3,75	3,72	3,63	3,62	4,27	3,71

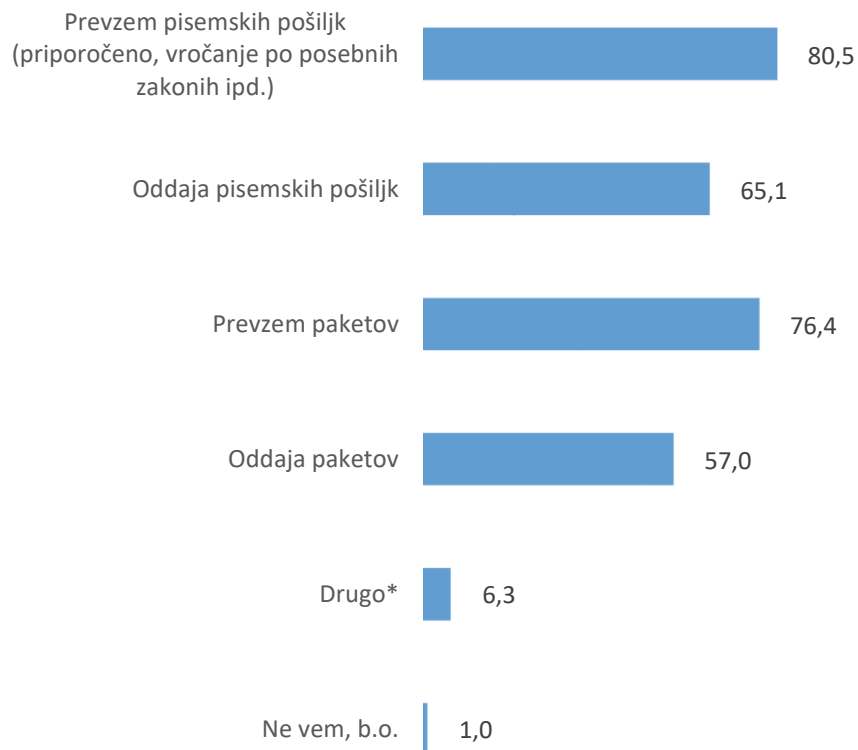
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (L)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Druge mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Ovrednjeslovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
Pisma pošiljam le v primerih, ko nimam elektronske alternative.	3,83	3,64	3,83	3,78	3,92	3,73	3,21	3,72	3,74	3,64	3,98	3,76	3,89	3,61	3,95	3,77	3,27	3,73	3,75	4,00	4,22	3,82	3,77
Če v prihodnje ne bom imel možnosti prevzema pism vsak dan v tednu (pon-pet), se bom počutil izključenega.	3,14	2,97	3,17	3,17	2,92	3,12	3,13	3,36	2,61	3,17	2,87	3,05	3,27	2,78	3,33	3,37	3,37	3,10	3,06	3,10	2,73	3,30	3,12
Potrebujem vsakodnevno dostavo paketov na izbrani naslov.	3,08	2,69	2,85	2,78	2,39	2,75	3,17	2,82	2,32	2,74	2,72	2,89	2,94	2,95	2,97	2,85	2,69	2,73	2,72	2,99	3,08	2,91	2,82
V bližini svojega doma potrebujem pošto poslovalnico.	3,89	3,55	3,77	3,70	3,13	3,88	4,21	3,71	3,42	3,61	3,38	3,73	3,85	3,58	3,79	3,79	3,75	3,85	3,68	3,58	3,36	3,90	3,71

Potreba po pošti blizu doma

Odgovarjajo tisti, ki so dejali da potrebujejo pošto blizu doma (odgovor se strinjam in zelo se strinjam)
Dejali ste, da v bližini svojega doma potrebujete pošto. Nam zaupate, zakaj jo potrebujete? (več možnih odgovorov)

Podatki v %

n=416



Večina tistih, ki potrebujejo pošto blizu doma, jo potrebujejo predvsem zaradi prevzema pisemskih pošiljk (80,5 %), tri četrtine zaradi prevzema paketov, dve tretjini zaradi oddaje pisemskih pošiljk, dobra polovica pa zaradi oddaje paketov.

*odgovori pod drugo: bančne storitve oz. dvig in polog denarja, nakup znamk, nakup kuvert, zbiranje znamk, pošiljanje faksa, loterija, plačevanje položnic, itd.



ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S POŠTNIMI STORITVAMI

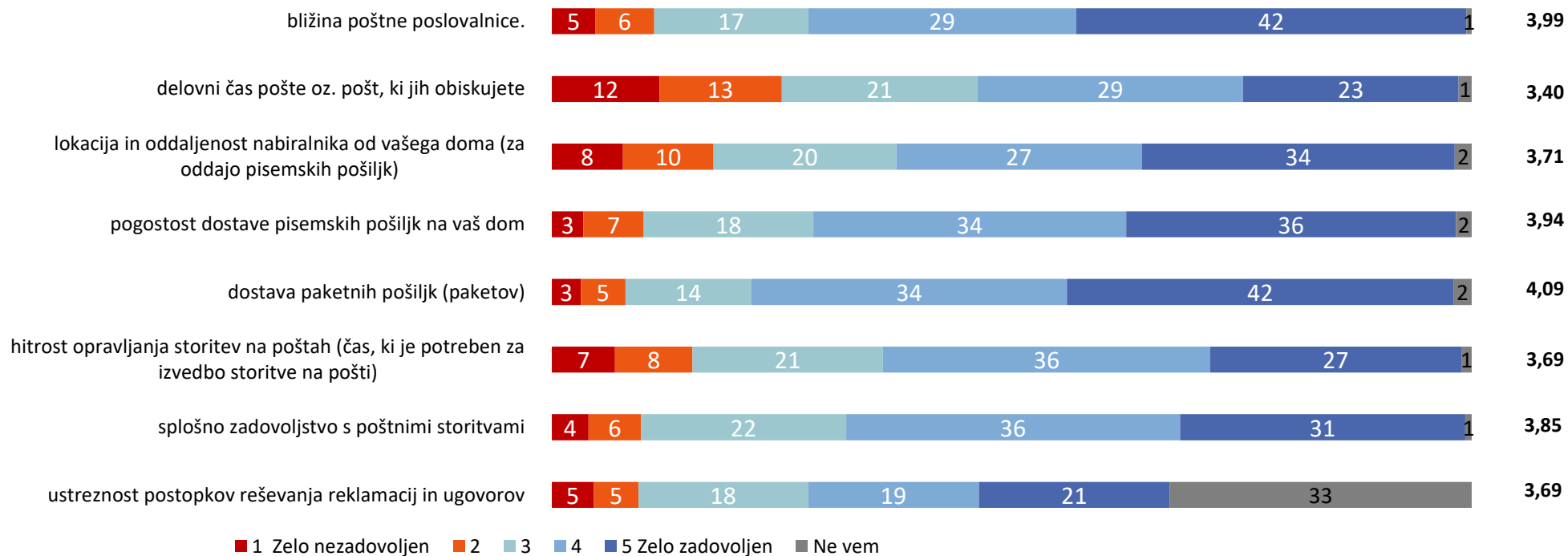
Zadovoljstvo z značilnostmi storitve pošte (Pošta Slovenije)

Navedli vam bomo nekaj značilnosti oziroma elementov pošte, ki se nanašajo na Pošto Slovenije, vas pa prosimo, da nam zaupate kako (ne) zadovoljni ste s posameznim elementom pošte.

Podatki v %

n=700

Povp.ocene



Anketiranci so v najvišji meri zadovoljni z dostavo paketnih pošiljk – paketov (povprečna ocena 4,09), najmanj pa so zadovoljni z delovnim časom pošt, ki jih obiskujejo (3,40).

STRUKTURNA KRIŽANJA: Zadovoljstvo z elementi pošte (Pošta Slovenije)

Navedli vam bomo nekaj značilnosti oziroma elementov pošte, ki se nanašajo na Pošto Slovenije, vas pa prosimo, da nam zaupate kako (ne) zadovoljni ste s posameznim elementom pošte.

Povp.ocene

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
bližina poštne poslovalnice.	3,92	4,06	4,17	3,94	3,88	4,03	3,98	4,08	4,04	3,98	3,82	3,97	3,98	4,02	3,93	4,27	3,99
delovni čas pošte oz. pošt, ki jih obiskujete	3,38	3,41	3,20	3,34	3,30	3,59	3,62	3,55	3,28	3,35	3,24	3,19	3,75	3,67	3,43	3,18	3,40
lokacija in oddaljenost nabiralnika od vašega doma (za oddajo pisemskih pošiljk)	3,64	3,77	3,99	3,68	3,61	3,69	3,78	3,71	3,73	3,57	3,75	3,68	3,80	3,71	3,78	3,82	3,71
pogostost dostave pisemskih pošiljk na vaš dom	3,86	4,02	4,07	3,99	3,84	3,92	3,89	4,13	3,93	3,88	3,85	3,95	3,78	3,94	3,93	4,09	3,94
dostava paketnih pošiljk (paketov)	4,01	4,18	4,08	4,15	4,04	4,10	4,15	4,22	4,09	3,98	3,97	4,07	4,11	4,13	4,02	4,30	4,09
hitrost opravljanja storitev na poštah (čas, ki je potreben za izvedbo storitve na pošti)	3,61	3,76	3,65	3,57	3,56	3,89	3,82	3,76	3,64	3,54	3,71	3,54	3,73	3,95	3,52	3,82	3,69
splošno zadovoljstvo s poštnimi storitvami	3,81	3,89	3,74	3,72	3,81	4,03	4,04	3,96	3,79	3,67	3,83	3,73	3,82	4,08	3,71	3,91	3,85
ustreznost postopkov reševanja reklamacij in ugovorov	3,61	3,76	3,68	3,54	3,57	3,88	3,76	3,93	3,58	3,43	3,64	3,51	3,74	3,97	3,69	3,50	3,69

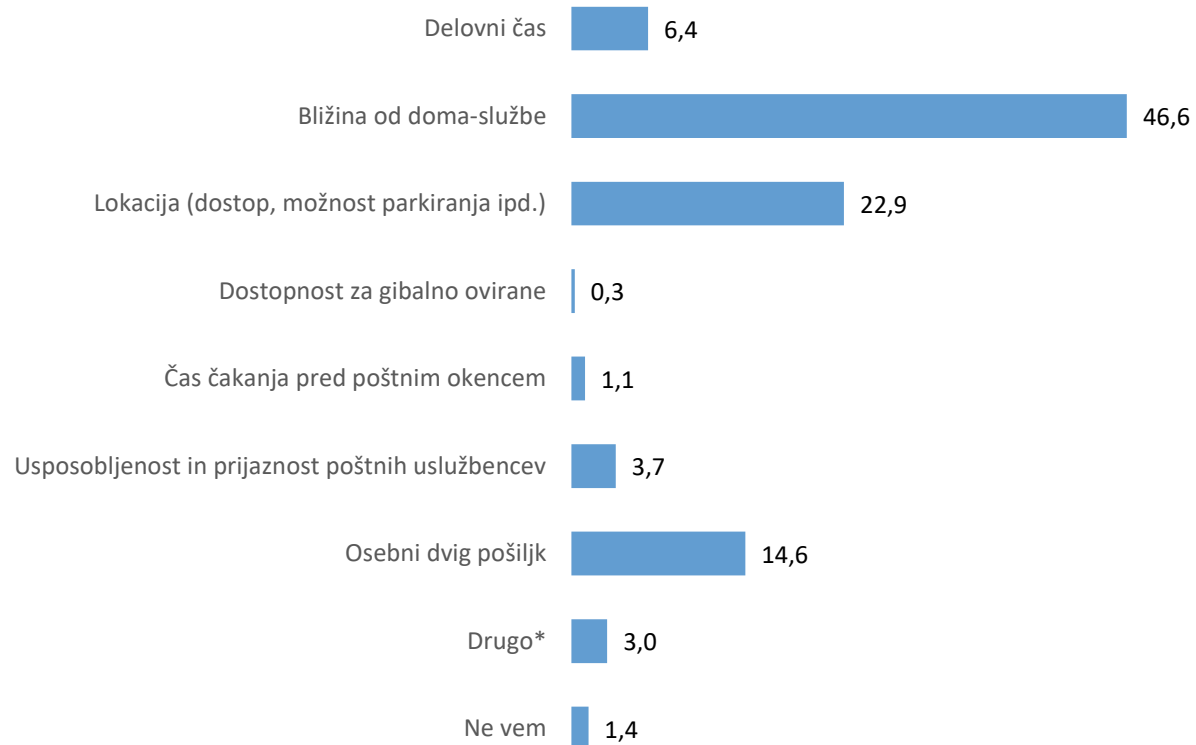
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (L)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Druge mesto	Majšji kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Osprednjeslovenska	Gorenjska	Primorsko - noranjska	Goriška	Obalno-hrvaška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
bližina poštne poslovalnice.	4,05	3,98	4,23	3,86	4,18	3,92	3,88	3,91	4,11	3,78	4,09	4,03	3,87	4,26	3,92	4,14	3,80	3,99	4,09	4,10	3,94	3,83	3,99
delovni čas pošte oz. pošt, ki jih obiskujete	3,28	3,54	3,46	3,34	3,45	3,56	3,17	3,51	3,89	3,52	3,83	3,24	3,10	3,42	3,28	3,26	3,61	3,51	3,50	3,16	3,04	3,31	3,40
lokacija in oddaljenost nabiralnika od vašega doma (za oddajo pisemskih pošiljk)	3,85	3,81	3,84	3,55	3,95	3,69	3,58	3,45	3,68	3,26	4,10	3,75	3,79	3,50	3,63	3,77	3,52	3,88	3,63	3,92	3,63	3,48	3,71
pogostost dostave pisemskih pošiljk na vaš dom	3,89	3,88	3,87	4,01	4,05	3,89	3,79	4,01	4,42	3,70	4,04	3,84	3,92	4,26	3,77	4,18	3,79	3,91	3,98	4,02	3,90	3,97	3,94
dostava paketnih pošiljk (paketov)	3,80	3,90	4,13	4,26	4,19	4,10	3,96	4,12	4,53	3,91	4,38	3,92	4,13	4,26	4,08	4,24	4,07	4,06	4,10	4,15	4,00	4,14	4,09
hitrost opravljanja storitev na poštah (čas, ki je potreben za izvedbo storitve na pošti)	3,27	3,51	3,62	3,94	3,81	3,67	3,29	3,78	4,32	3,70	4,13	3,51	3,69	3,63	3,85	3,55	3,64	3,66	3,78	3,59	3,51	3,85	3,69
splošno zadovoljstvo s poštnimi storitvami	3,52	3,82	3,74	4,03	3,87	3,96	3,71	3,95	4,26	3,74	4,15	3,61	3,79	3,89	4,18	3,84	3,93	3,84	3,89	3,76	3,77	3,91	3,85
ustreznost postopkov reševanja reklamacij in ugovorov	3,32	3,52	3,73	3,85	3,76	3,67	3,76	3,66	4,07	3,79	4,03	3,48	3,73	3,46	3,75	3,88	3,67	3,81	3,72	3,52	3,32	3,82	3,69

Najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte

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

Podatki v %

n=700



Bližina pošte od doma oziroma službe je najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte za slabo polovico anketiranih (46,6 %). Lokacija je drugi najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte za petino anketiranih (22,9%), sledi osebni dvog pošiljk (14,6 %).

* Navedbe pod drugo: edina možnost v našem kraju, nimam druge izbire, vse naštetu;

STRUKTURNA KRIŽANJA: Najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte

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

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Delovni čas	6,4	6,5	8,1	8,1	5,3	5,5	3,2	8,3	7,8	4,7	5,4	7,7	2,5	4,7	9,5		6,4
Bližina od doma-službe	42,9	50,1	51,5	53,2	41,6	43,7	52,4	41,0	42,8	48,2	58,1	49,1	45,0	44,0	42,9	36,4	46,6
Lokacija (dostop, možnost parkiranja ipd.)	25,2	20,6	22,2	15,6	24,7	26,9	22,2	26,4	21,4	23,5	22,6	20,0	20,0	26,7	23,8	45,5	22,9
Dostopnost za gibalno ovirane		0,6				0,8		0,7	0,4					0,9			0,3
Čas čakanja pred poštnim okencem	1,2	1,1	1,0	1,7	2,1		0,8		2,1	1,2		1,9	2,5				1,1
Usposobljenost in prijaznost poštnih uslužbencev	4,3	3,1	1,0	1,7	3,2	6,7	5,6	2,8	3,7	3,5	3,2	1,9	7,5	6,5	2,4		3,7
Osebn dvig pošiljk	15,7	13,5	11,1	15,6	18,4	12,2	12,7	16,0	17,7	12,9	8,6	15,5	20,0	12,1	16,7	9,1	14,6
Drugo	3,5	2,5	4,0	2,9	3,2	2,5	0,8	4,9	2,9	2,4	2,2	2,7		3,4	4,8	9,1	3,0
Ne vem	0,9	2,0	1,0	1,2	1,6	1,7	2,4		1,2	3,5		1,3	2,5	1,7			1,4

	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva					SKUPAJ		
	Glavno mesto (L)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Ošrednje-slovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €		nad 4.500 €	b.o.
Delovni čas	5,0	4,8	8,5	6,8	5,3	8,3		5,8	31,6	4,3	8,3	4,8	2,9	5,3	7,7	7,7	7,9	4,8	3,4	9,5	9,4	7,8	6,4
Bližina od doma-službe	42,6	47,9	44,4	48,2	50,0	46,8	54,2	40,7	31,6	65,2	54,2	44,7	50,0	57,9	43,6	38,5	33,7	50,9	56,0	39,7	52,8	38,9	46,6
Lokacija (dostop, možnost parkiranja ipd.)	23,8	19,9	23,9	23,5	26,3	22,9	16,7	18,6	15,8	17,4	18,8	23,4	23,5	21,1	30,8	33,3	24,7	25,1	21,1	22,2	15,1	25,6	22,9
Dostopnost za gibalno ovirane		0,7	0,7								4,2						2,2						0,3
Čas čakanja pred poštnim okencem	1,0	2,1	0,7	1,0	2,6		4,2	2,3				1,1		5,3	2,6		3,4		0,6	0,8	1,9	2,2	1,1
Usposobljenost in prijaznost poštnih uslužbencev	4,0	2,7	4,2	3,9	10,5	5,5		5,8	5,3	4,3	2,1	2,7	4,4				7,9	4,8	1,7	2,4	5,7	2,2	3,7
Osebn dvig pošiljk	19,8	17,8	13,4	11,9	5,3	14,7	16,7	19,8	10,5	8,7	6,3	19,7	11,8	5,3	12,8	12,8	16,9	11,4	12,6	20,6	13,2	14,4	14,6
Drugo	4,0	4,1	3,5	1,9			8,3	1,2	5,3		6,3	3,2	5,9	5,3	2,6	5,1	1,1	2,4	3,4	4,8		4,4	3,0
Ne vem			0,7	2,9		1,8		5,8				0,5	1,5		2,6		2,2	0,6	1,1		1,9	4,4	1,4

Razlogi za nezadovoljstvo s paketno dostavo izvajalca Pošta Slovenije

Odgovarjajo tisti, ki so dejali da niso zadovoljni z dostavo paketov s strani Pošta Slovenije (odgovor zelo nezadovoljen in nezadovoljen)

Dejali ste, da z dostavo paketov izvajalca POŠTA SLOVENIJE niste zadovoljni. Kaj je glavni razlog vašega nezadovoljstva?

Podatki v
%

n=56



Glavni razlog nezadovoljstva z dostavo paketov s strani Pošta Slovenije je za slabo polovico anketiranih (ki niso zadovoljni z dostavo paketov) to, da dostavljaivec pusti obvestilo, ne da bi pred tem pozvonil (46,4 %).

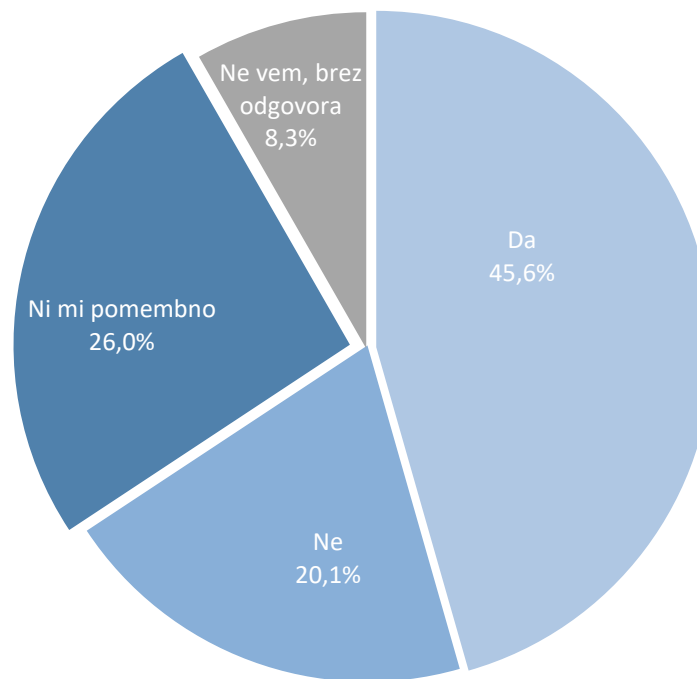
* Navedbe pod drugo: cena, zelo oddaljena poslovalnica;

Ustreznost izvajanja storitev Pošte Slovenije preko pogodbenih partnerjev

Ali vam ustreza, 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



Slabi polovici anketiranih (45,6 %) ustreza,, 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 ...), to ne ustreza petini (20,1 %), dobri četrtini pa to ni pomembno (26,0 %), do tega vprašanja pa je neopredeljenih 8,3 % vprašanih.

STRUKTURNA KRIŽANJA: Ustreznost izvajanja storitev Pošte Slovenije preko pogodbenih partnerjev

Ali vam ustreza, 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

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Da	46,4	44,8	63,6	48,6	45,8	35,7	42,9	45,8	47,7	44,7	46,2	49,6	50,0	34,9	64,3	45,5	45,6
Ne	21,7	18,6	9,1	19,1	24,2	22,3	20,6	16,0	22,6	22,4	16,1	20,8	12,5	21,1	9,5	45,5	20,1
Ni mi pomembno	25,2	26,8	16,2	24,3	25,3	31,9	26,2	27,1	22,2	28,2	31,2	22,9	27,5	33,6	14,3	9,1	26,0
Ne vem, brez odgovora	6,7	9,9	11,1	8,1	4,7	10,1	10,3	11,1	7,4	4,7	6,5	6,7	10,0	10,3	11,9		8,3

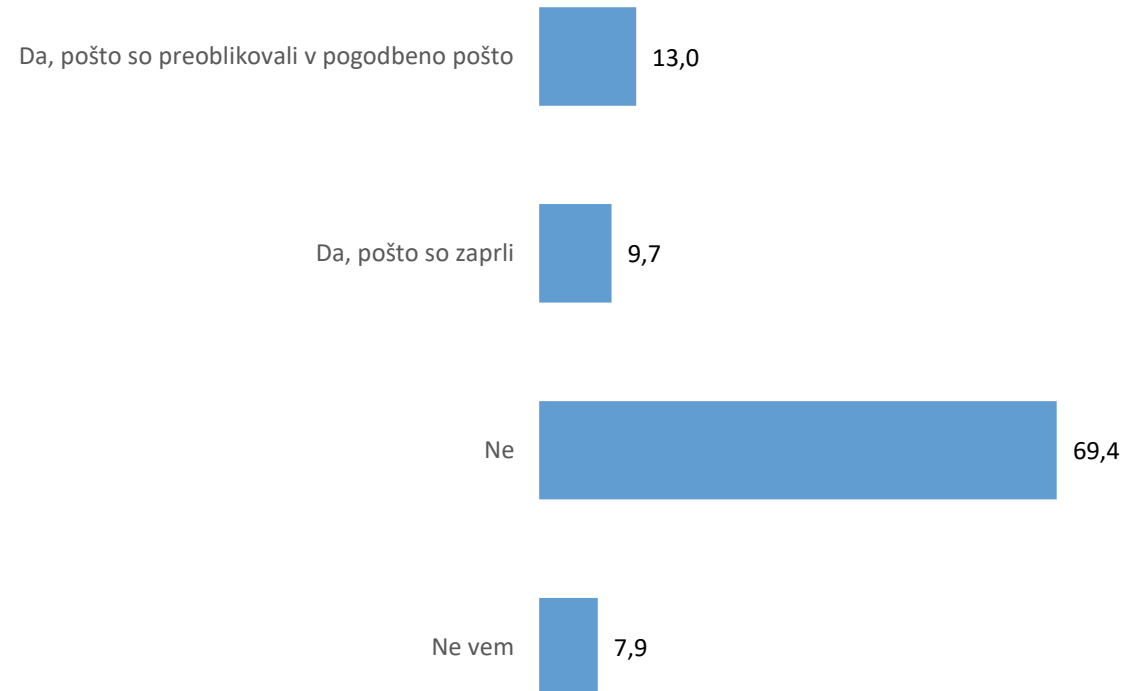
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva					SKUPAJ		
	Glavno mesto (L)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Druge mesto	Majhni kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Osrbežje/lovenška	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-hrvaška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €		nad 4.500 €	b.o.
Da	47,5	49,3	43,0	44,4	50,0	38,5	25,0	36,0	68,4	60,9	45,8	47,9	47,1	52,6	51,3	51,3	39,3	46,1	49,7	45,2	60,4	34,4	45,6
Ne	16,8	13,7	22,5	23,2	21,1	23,9	25,0	24,4	15,8	8,7	10,4	19,1	17,6	10,5	17,9	33,3	20,2	21,0	20,0	18,3	11,3	26,7	20,1
Ni mi pomembno	26,7	29,5	24,6	24,8	21,1	30,3	50,0	27,9	5,3	21,7	37,5	23,4	26,5	31,6	25,6	7,7	30,3	26,3	24,0	27,0	22,6	25,6	26,0
Ne vem, brez odgovora	8,9	7,5	9,9	7,7	7,9	7,3		11,6	10,5	8,7	6,3	9,6	8,8	5,3	5,1	7,7	10,1	6,6	6,3	9,5	5,7	13,3	8,3

Zaprtje oziroma preoblikovanje pošte

Ali je morda v vašem kraju prišlo do tega, da so zaprli pošto oziroma jo preoblikovali v pogodbeno pošto?

Podatki v %

n=700



Dve tretjini vprašanih (69,4 %) pravi, da pri v njihovem kraju ni prišlo do zaprtja ali preoblikovanja pošte. Pošto so preoblikovali v pogodbeno pošto pri 13,0 % anketiranih, pri 9,7 % vprašanih pa so pošto zaprli.

STRUKTURNA KRIŽANJA: Zaprtje oziroma preoblikovanje pošte

Ali je morda v vašem kraju prišlo do tega, da so zaprli pošto oziroma jo preoblikovali v pogodbeno pošto?

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Da, pošto so preoblikovali v pogodbeno pošto	12,5	13,5	16,2	9,8	13,7	13,4	17,5	16,7	12,3	7,1	8,6	12,8	7,5	14,2	14,3	9,1	13,0
Da, pošto so zaprli	9,0	10,4	4,0	15,0	11,6	6,7	14,3	6,9	8,2	7,1	11,8	11,2	15,0	6,5	7,1	18,2	9,7
Ne	74,5	64,5	67,7	65,9	67,4	74,4	59,5	68,1	72,4	74,1	74,2	67,2	65,0	74,1	69,0	63,6	69,4
Ne vem	4,1	11,5	12,1	9,2	7,4	5,5	8,7	8,3	7,0	11,8	5,4	8,8	12,5	5,2	9,5	9,1	7,9

	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (L)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	IV Slovenija	Osrjednjelovenska	Gorenjska	Primorsko - notranjska	Goriška	Obalne-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
Da, pošto so preoblikovali v pogodbeno pošto	7,9	5,5	9,9	19,6	18,4	12,8	16,7	11,6	15,8	47,8	10,4	9,0	8,8	21,1	17,9	7,7	11,2	15,6	10,9	12,7	13,2	14,4	13,0
Da, pošto so zaprli	8,9	12,3	8,5	9,3	2,6	11,9	4,2	11,6	5,3	13,0	12,5	6,9	14,7	5,3	7,7	15,4	12,4	6,0	10,9	7,9	9,4	14,4	9,7
Ne	74,3	70,5	74,6	65,0	73,7	67,9	70,8	69,8	68,4	39,1	64,6	74,5	73,5	68,4	66,7	64,1	64,0	71,3	72,0	76,2	71,7	55,6	69,4
Ne vem	8,9	11,6	7,0	6,1	5,3	7,3	8,3	7,0	10,5	12,5	9,6	2,9	5,3	7,7	12,8	12,4	7,2	6,3	3,2	5,7	15,6	7,9	

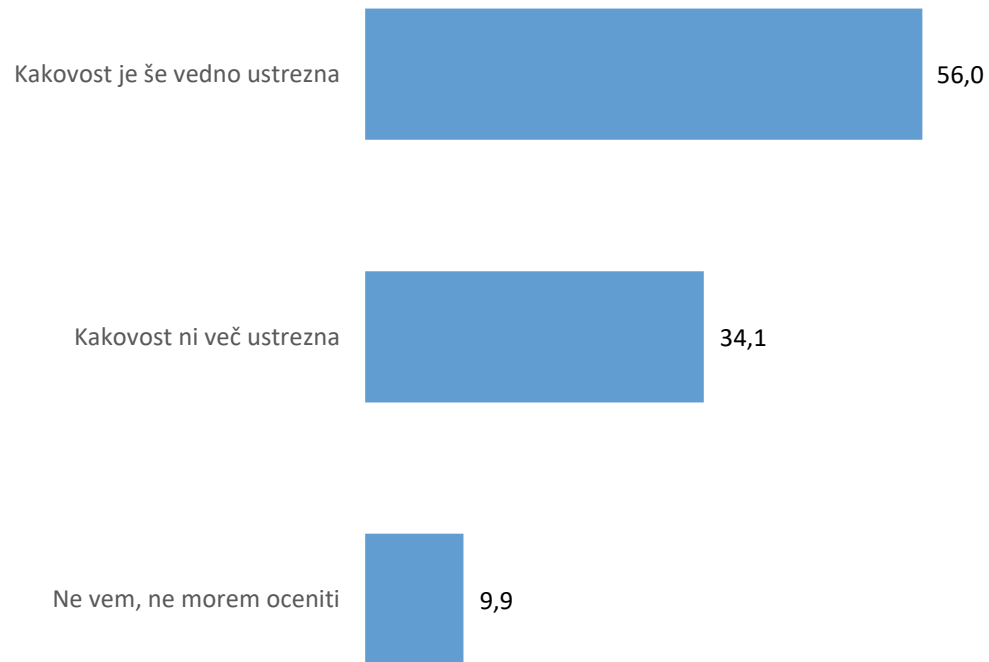
Ocena kakovosti pogodbene pošte v primerjavi s prejšnjo pošto

Odgovarjajo tisti, katerim se je pošta spremenila v pogodbeno pošto

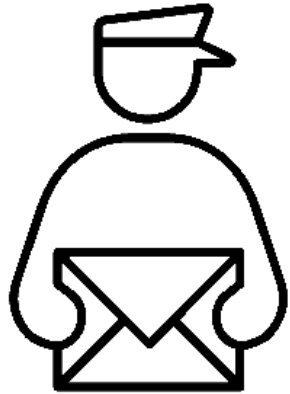
Kako bi ocenili kakovost opravljanja poštних storitev v pogodbeni pošti v primerjavi s prejšnjo pošto?

Podatki v %

n=91



Med anketiranci, katerim so izvajanje poštних storitev iz pošte spremenili na pogodbeno pošto, jih dobra polovica meni, da je kakovost opravljanja storitev še vedno ustrezna (56,0 %), da kakovost ni več ustrezna pa meni tretjina anketiranih (34,1 %). Desetina vprašanih je do tega vprašanja neopredeljenih (9,9 %).



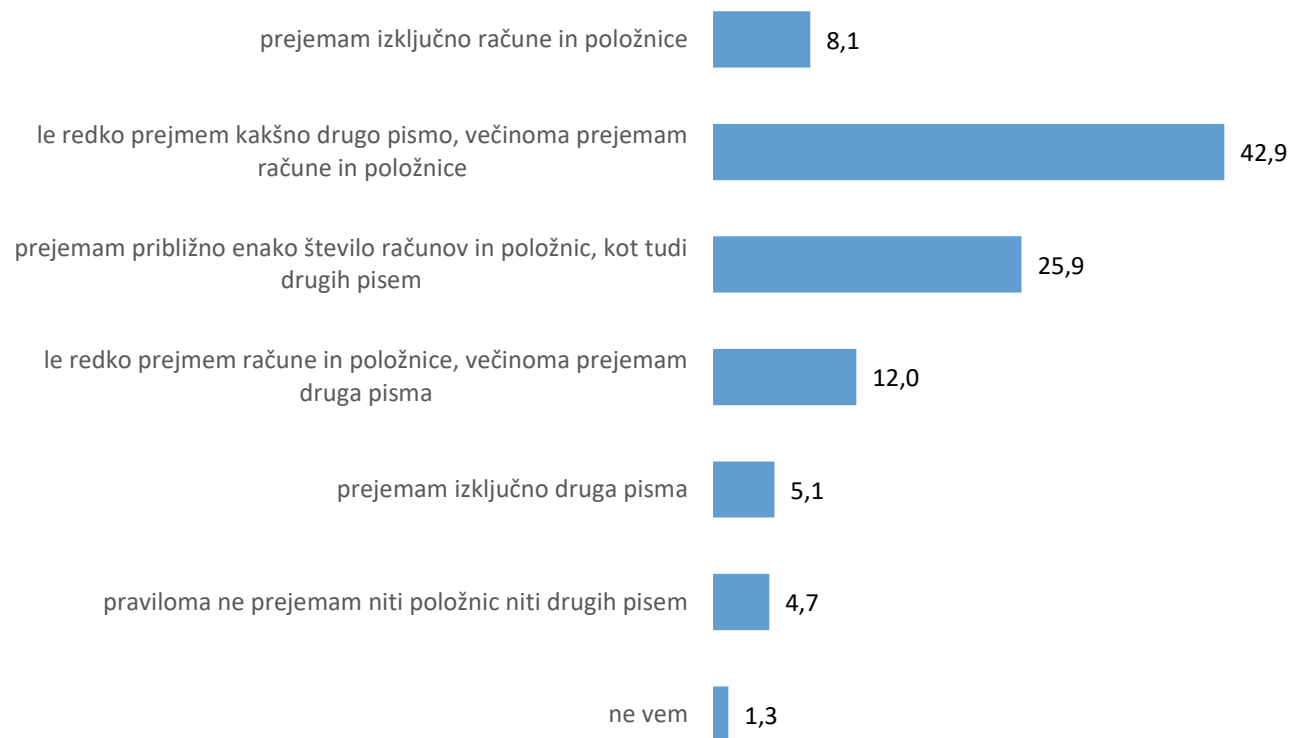
Oddaja in prevzem pošiljk

Delež računov in položnic med prejetimi pismi

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

Podatki v %

n=700



Izključno račune in položnice – med vsemi prejetimi pismi – prejema slaba desetina vprašanih (8,1 %), dve petini le redko prejema kakšno drugo pismo z izjemo računov in položnic (42,9 %), dobra četrtnina prejema približno enako število računov in položnic kot tudi drugih pisem (25,9 %), 12,0 % prejema večinoma druga pisma in le redko račune in položnice, izključno druga pisma pa prejema 5,1 % vprašanih. Med vprašanimi je 4,7 % takih, ki praviloma ne prejema niti položnic niti drugih pisem.

STRUKTURNA KRIŽANJA: Delež računov in položnic med prejetimi pismi

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

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
prejemam izključno račune in položnice	6,7	9,6	12,1	8,7	6,8	7,1	11,1	13,2	3,7	9,4	6,5	8,0	12,5	6,9	11,9	9,1	8,1
le redko prejmem kakšno drugo pismo, večinoma prejemam račune in položnice	41,7	43,9	47,5	49,1	43,2	36,1	38,1	45,1	44,0	40,0	45,2	46,9	52,5	36,2	38,1	27,3	42,9
prejemam približno enako število računov in položnic, kot tudi drugih pisem	26,4	25,4	16,2	23,7	26,8	30,7	33,3	20,8	24,7	28,2	25,8	22,1	15,0	31,9	26,2	63,6	25,9
le redko prejmem račune in položnice, večinoma prejemam druga pisma	13,0	11,0	9,1	8,7	12,1	15,5	7,1	13,2	15,6	9,4	9,7	11,2	12,5	15,1	4,8		12,0
prejemam izključno druga pisma	5,8	4,5	6,1	4,6	4,2	5,9	4,0	4,9	4,9	8,2	5,4	5,6		4,7	9,5		5,1
praviloma ne prejmem niti položnic niti drugih pisem	4,9	4,5	8,1	4,0	4,2	4,2	4,0	2,1	5,3	4,7	7,5	4,8	5,0	4,3	7,1		4,7
ne vem	1,4	1,1	1,0	1,2	2,6	0,4	2,4	0,7	1,6			1,3	2,5	0,9	2,4		1,3

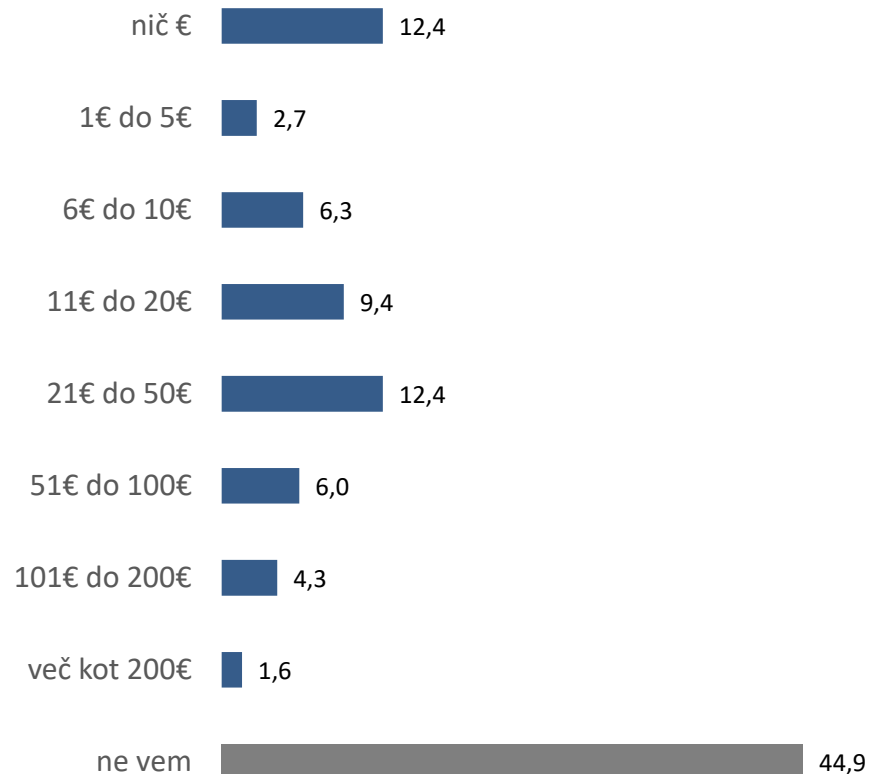
	Tip naselja				Statistična regija										Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ		
	Glavno mesto (L)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Majhni kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Obradnjo-lesovska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €		nad 4.500 €	b.o.
prejemam izključno račune in položnice	6,9	12,3	6,3	7,4	5,3	10,1	8,3	8,1	21,1	6,3	6,4	11,8	15,8	5,1	7,7	12,4	9,0	7,4	6,3	7,5	6,7	8,1	
le redko prejmem kakšno drugo pismo, večinoma prejemam račune in položnice	46,5	42,5	38,0	44,1	44,7	45,9	41,7	40,7	36,8	52,2	43,8	44,7	35,3	57,9	38,5	35,9	37,1	35,9	46,9	50,0	54,7	36,7	42,9
prejemam približno enako število računov in položnic, kot tudi drugih pisem	19,8	21,9	31,0	27,3	26,3	26,6	29,2	31,4	21,1	30,4	25,0	22,9	30,9	10,5	23,1	32,6	28,1	24,0	19,8	17,0	32,2	25,9	
le redko prejmem račune in položnice, večinoma prejemam druga pisma	11,9	12,3	12,7	11,6	10,5	9,2	16,7	12,8	21,1	4,3	10,4	13,3	7,4	15,8	15,4	15,4	7,9	15,0	14,3	10,3	3,8	13,3	12,0
prejemam izključno druga pisma	5,0	4,8	6,3	4,8	2,6	4,6	4,2	2,3		4,3	8,3	6,4	5,9		12,8	2,6	4,5	6,6	5,1	5,6	3,8	3,3	5,1
praviloma ne prejmem niti položnic niti drugih pisem	8,9	5,5	4,2	3,2	5,3	2,8		2,3		8,7	4,2	5,9	7,4		5,1	10,3	4,5	4,2	0,6	7,1	13,2	5,6	4,7
ne vem	1,0	0,7	1,4	1,6	5,3	0,9		2,3			2,1	0,5	1,5		2,6		1,1	1,2	1,7	0,8	2,2	1,3	

Letni znesek za poštne storitve za pošiljanje pisem v letu 2025

Koliko EUR letno namenite za poštne storitve za pošiljanje pisem?

Podatki v %

n=700



62 €



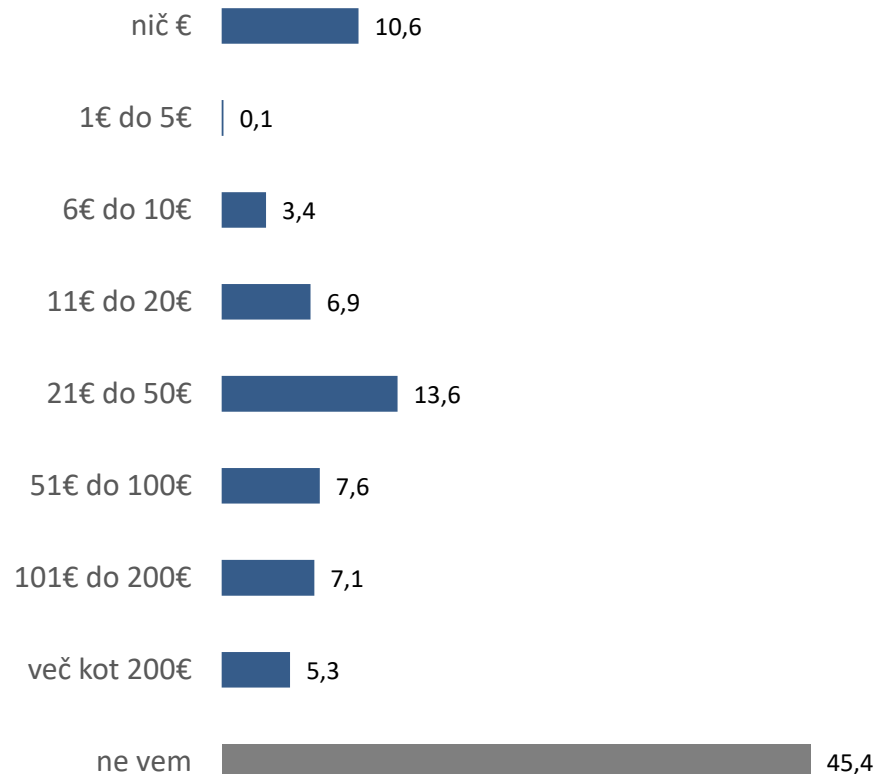
Največji delež vprašanih (44,9 %) ne ve oziroma ne želi povedati, koliko na letni ravni plačujejo za poštne storitve za pošiljanje pisem. 12,4 % anketiranih za poštne storitve (pošiljanje pisem) letno namenijo med 21€ in 50€. Povprečni znesek, ki ga anketirani namenijo plačevanju poštne storitve za pošiljanje pisem, je 62€, najbolj pogost znesek, ki ga namenijo plačevanju omenjenega, pa je 30€.

Letni znesek za poštno storitve za pakete v letu 2025

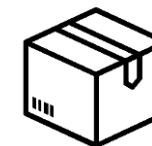
Koliko EUR letno namenite za poštno storitve za PAKETE (vključno s POŠTNINO za spletne nakupe, vračilom kupljenega blaga itd)?

Podatki v %

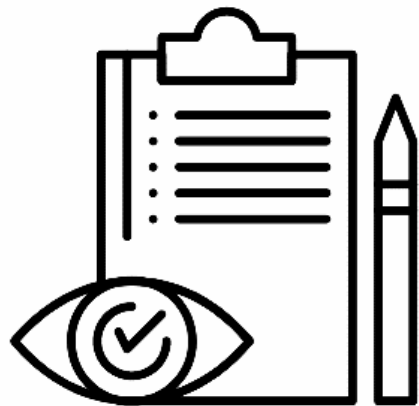
n=700



105 €



Največji delež vprašanih (45,4 %) ne ve oziroma ne želi povedati, koliko na letni ravni plačujejo za poštno storitve za pakete. 13,6 % anketiranih za poštno storitve (paketi) letno namenijo med 21€ in 50€. Povprečni znesek, ki ga anketirani namenijo plačevanju poštne storitve za pakete, je 105€, najbolj pogost znesek, ki ga namenijo plačevanju omenjenega, pa je 50€.



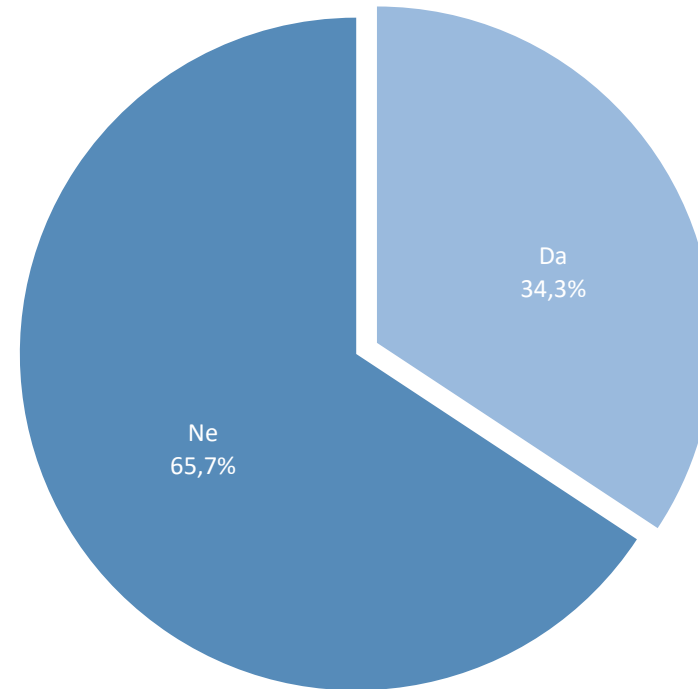
Kakovost in pritožbe

Seznanjenost s pritožbenim postopkom

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

Podatki v %

n=700



Dve tretjini anketiranih (65,7 %) ni seznanjenih s pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošiljk, uničenja, prekoračitve roka prenosa ipd.

STRUKTURNA KRIŽANJA: 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

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Da	33,9	34,6	27,3	30,6	36,8	37,8	39,7	39,6	30,0	35,3	30,1	32,0	30,0	38,4	38,1	27,3	34,3
Ne	66,1	65,4	72,7	69,4	63,2	62,2	60,3	60,4	70,0	64,7	69,9	68,0	70,0	61,6	61,9	72,7	65,7

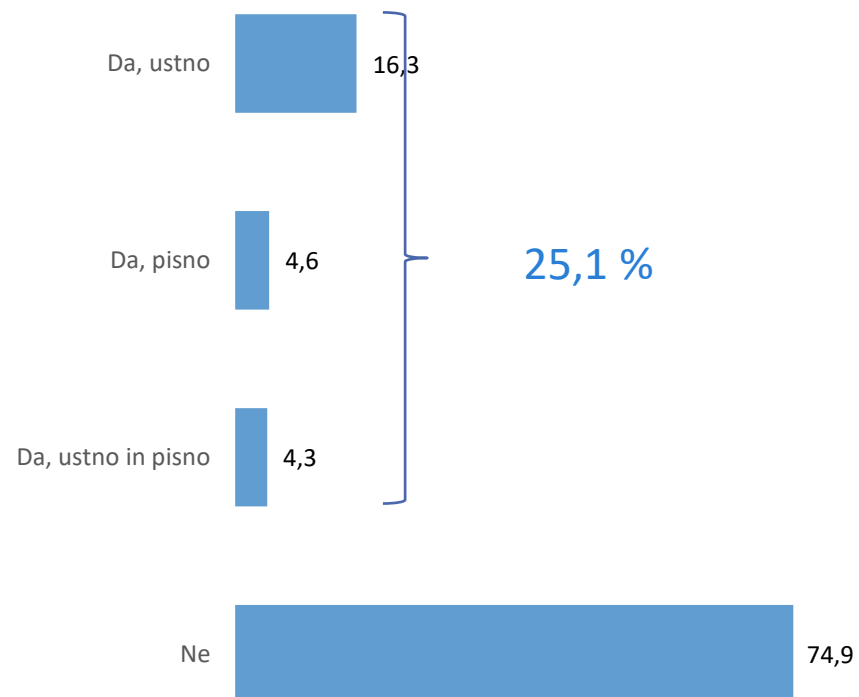
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	IV Slovenija	Oredinjslovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
Da	27,7	28,8	36,6	37,9	36,8	44,0	29,2	39,5	31,6	52,2	27,1	30,3	26,5	15,8	28,2	43,6	36,0	39,5	29,7	35,7	41,5	25,6	34,3
Ne	72,3	71,2	63,4	62,1	63,2	56,0	70,8	60,5	68,4	47,8	72,9	69,7	73,5	84,2	71,8	56,4	64,0	60,5	70,3	64,3	58,5	74,4	65,7

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 četrtnina anketiranih (25,1%).

STRUKTURNA KRIŽANJA: 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

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Štiroklovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Da, ustno	15,9	16,6	14,1	15,0	17,4	17,2	15,9	11,8	18,5	22,4	11,8	16,8	7,5	17,2	11,9	27,3	16,3
Da, pisno	4,9	4,2	9,1	4,0	3,7	3,8	5,6	4,2	4,5	5,9	3,2	4,3	2,5	3,4	14,3	9,1	4,6
Da, ustno in pisno	4,9	3,7	2,0	6,4	5,8	2,5	4,0	4,9	3,7	3,5	5,4	6,4		2,6			4,3
Ne	74,2	75,5	74,7	74,6	73,2	76,5	74,6	79,2	73,3	68,2	79,6	72,5	90,0	76,7	73,8	63,6	74,9

	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (L)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Osrjednjelovenska	Gorenjska	Primorsko - notranjska	Goriška	Obalne-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
Da, ustno	10,9	20,5	21,1	13,8	15,8	18,3	8,3	14,0	10,5	26,1	18,8	14,9	22,1	5,3	15,4	17,9	11,2	15,6	17,7	18,3	17,0	16,7	16,3
Da, pisno	7,9	3,4	3,5	4,5		3,7	4,2	5,8	10,5		2,1	4,8	7,4	5,3	7,7	2,6	4,5	4,8	5,1	1,6	3,8	7,8	4,6
Da, ustno in pisno	7,9	2,7	5,6	3,2	2,6	3,7	16,7	2,3		4,3	4,2	5,9	1,5	5,3	7,7		9,0	1,8	4,0	3,2	9,4	3,3	4,3
Ne	73,3	73,3	69,7	78,5	81,6	74,3	70,8	77,9	78,9	69,6	75,0	74,5	69,1	84,2	69,2	79,5	75,3	77,8	73,1	77,0	69,8	72,2	74,9

Razlogi za pritožbo

Kaj je bil razlog za pritožbo? **Odgovarjajo tisti, ki so že vložili pritožbo**

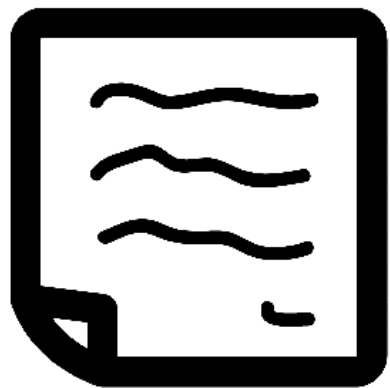
Podatki v %

n=176



* navedbe pod drugo: Cena storitev, carinjenje; dostava strganega časopisa; kljub preusmeritvi pošte so pisma dostavljali na napačen naslov, pozabili so dnevno pregledovati sistem, če je prišlo do kakšne nove preusmeritve; napačna velikost izdelka; napačno zaračunan znesek za pošiljko / paket; označitev poštne nabiralnika brez vednosti; Planina Kranj, po 45 minutah čakanja v vrsti so mi pred nosom zaprli poslovalnico, kasneje pa brez mojega privoljenja zaprli v predprostor in me izpustili šele ob prihodu družbe Varovanje; Posta ni bila oddana kot poštno ležeče ampak normalna na naslov; Pošiljka je končala nazaj pri pošiljatelju, namesto pri meni doma, z obrazložitvijo, da prejemnik ne obstaja; Poštar je pustil obvestilo o priporočeni pošiljki ne da bi preveril ali je kdo doma. Sama sem pošiljko čakala, bila doma, a poštar ni pozvonil. To sem potem ob prevzemu na pošti tudi povedala uslužbenki. Po tem se je izboljšalo.; Poštar je vrnil neupravičeno pošto na poslovalnico; pregledana vsebina paketa in tudi vrednostnega pisma; Ukradena priporočena pošiljka; več razlogov; Vse zgoraj naštetu razen izgubljene pošiljke; zaračunana kazen zaradi znamke iz tujine; Zaračunana storitev, ki ni bila opravljena

Najpogostejši razlog za pritožbo so: poštar pusti pošiljko v nabiralniku, ne da bi pozvonil (20,5 %), poškodovana pošiljka (17,0 %) in izgubljena pošiljka (15,9%).



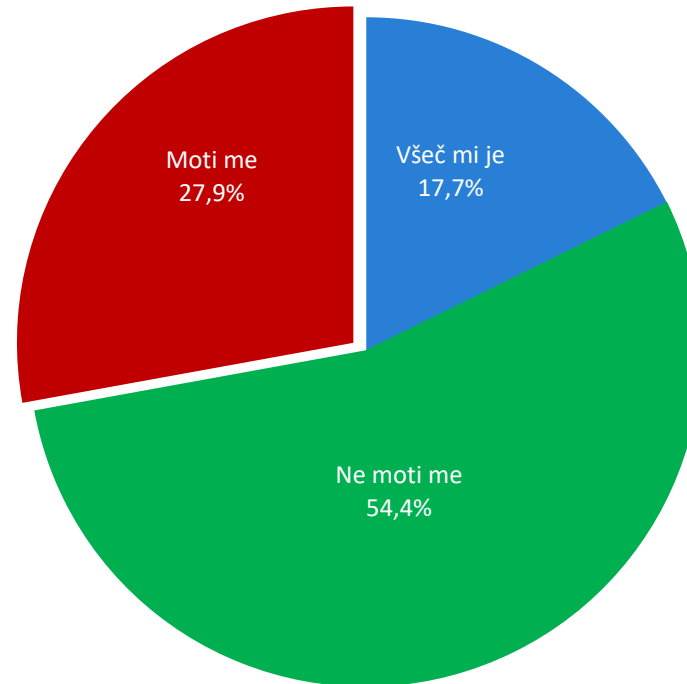
Poznavanje AKOS, oglasna
sporočila in rumena nalepka
AKOS

Prejemanje nenaslovljenih sporočil na dom

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

Podatki v %

n=700



Dobro polovico vprašanih ne moti prejemanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil na dom (54,4 %), to pa je všeč 17,7 % vprašanim. Pošiljanje nenaslovljenih sporočil je moteče za dobro četrtno anketiranih (27,9 %).

STRUKTURNA KRIŽANJA: Prejemanje nenaslovljenih sporočil na dom

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

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Širokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Všeč mi je	16,5	18,9	15,2	22,5	13,7	18,5	21,4	23,6	14,4	11,8	19,4	18,4	17,5	18,1	11,9	9,1	17,7
Ne moti me	53,6	55,2	51,5	48,6	57,9	57,1	61,9	47,2	56,4	58,8	46,2	52,8	65,0	57,3	40,5	63,6	54,4
Moti me	29,9	25,9	33,3	28,9	28,4	24,4	16,7	29,2	29,2	29,4	34,4	28,8	17,5	24,6	47,6	27,3	27,9

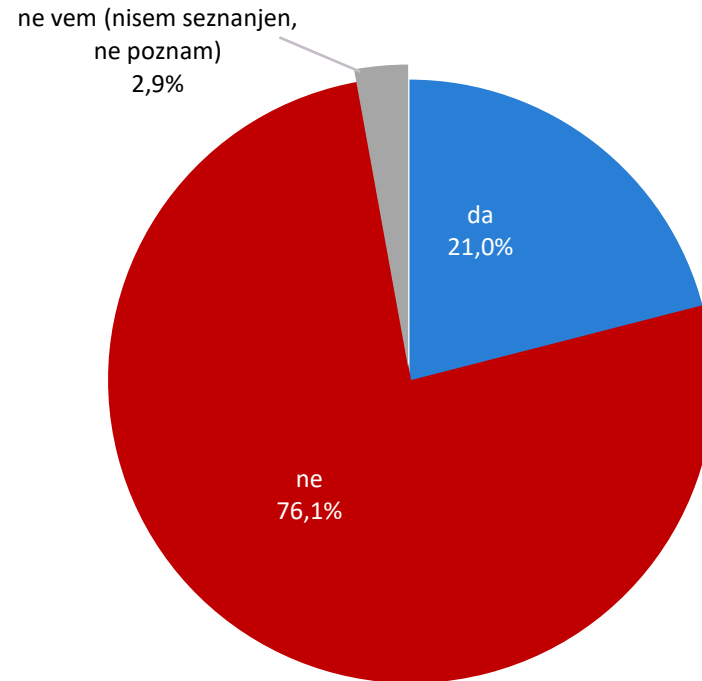
	Tip naselja				Statistična regija												Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Osvobodilna fronta	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €	b.o.	
Všeč mi je	14,9	20,5	13,4	19,3	28,9	13,8	8,3	19,8	26,3	21,7	22,9	14,4	22,1	21,1	12,8	17,9	25,8	15,6	18,9	18,3	11,3	14,4	17,7
Ne moti me	45,5	50,0	63,4	55,3	55,3	60,6	62,5	51,2	47,4	65,2	58,3	53,2	50,0	47,4	43,6	59,0	42,7	56,3	61,1	51,6	45,3	58,9	54,4
Moti me	39,6	29,5	23,2	25,4	15,8	25,7	29,2	29,1	26,3	13,0	18,8	32,4	27,9	31,6	43,6	23,1	31,5	28,1	20,0	30,2	43,4	26,7	27,9

Uporaba rumene AKOS nalepke

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

Podatki v %

n=700



Rumeno AKOS nalepko ne uporablja 76,1 % anketiranih, uporablja pa jo dobra petina (21,0 %) vprašanih. Glede nalepke in njene uporabe ni seznanjenih 2,9 % anketiranih.

STRUKTURNA KRIŽANJA: Uporaba rumene AKOS nalepke

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

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Štirokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Da	22,3	19,7	24,2	20,2	20,5	20,6	10,3	22,2	21,0	29,4	25,8	22,7	10,0	19,0	26,2	27,3	21,0
Ne	75,7	76,6	70,7	75,7	77,9	77,3	84,9	76,4	76,5	67,1	71,0	73,9	85,0	79,7	69,0	72,7	76,1
Ne vem (nisem seznanjen, ne poznam)	2,0	3,7	5,1	4,0	1,6	2,1	4,8	1,4	2,5	3,5	3,2	3,5	5,0	1,3	4,8		2,9

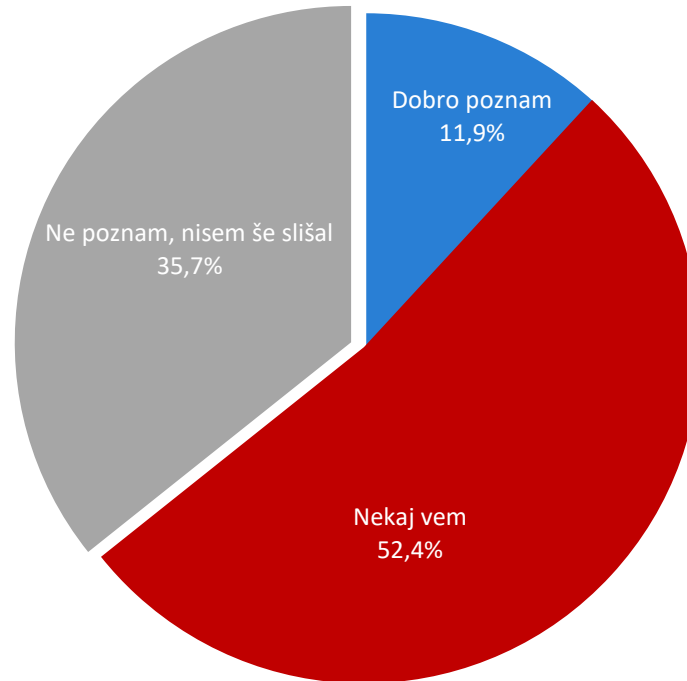
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Osebinslovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
Da	37,6	19,2	23,9	15,1	2,6	19,3	16,7	20,9	15,8	8,7	14,6	31,4	13,2	15,8	23,1	28,2	27,0	15,0	17,1	24,6	26,4	25,6	21,0
Ne	60,4	75,3	74,6	82,3	94,7	78,9	83,3	74,4	78,9	91,3	83,3	66,5	79,4	84,2	74,4	69,2	67,4	82,6	81,1	72,2	71,7	71,1	76,1
Ne vem (nisem seznanjen, ne poznam)	2,0	5,5	1,4	2,6	2,6	1,8		4,7	5,3		2,1	2,1	7,4		2,6	2,6	5,6	2,4	1,7	3,2	1,9	3,3	2,9

Poznavanje pristojnosti AKOS-a

Ali poznate pristojnosti AKOS na področju poštnih storitev?

Podatki v %

n=700



Pristojnosti AKOS-a dobro pozna 11,9 % vprašanih, nekaj o tem pa ve 52,4 % anketiranih. Za AKOS še ni slišalo 35,7 % anketiranih.

STRUKTURNA KRIŽANJA: Poznavanje pristojnosti AKOS-a

Ali poznate pristojnosti AKOS na področju poštnih storitev?

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Dobro poznam	11,6	12,1	18,2	11,0	13,7	8,4	7,1	11,8	14,0	10,6	15,1	14,1	5,0	9,5	14,3		11,9
Nekaj vem	56,8	48,2	38,4	47,4	58,9	56,7	52,4	54,2	53,9	52,9	45,2	50,4	55,0	57,3	35,7	72,7	52,4
Ne poznam, nisem še slišal	31,6	39,7	43,4	41,6	27,4	34,9	40,5	34,0	32,1	36,5	39,8	35,5	40,0	33,2	50,0	27,3	35,7

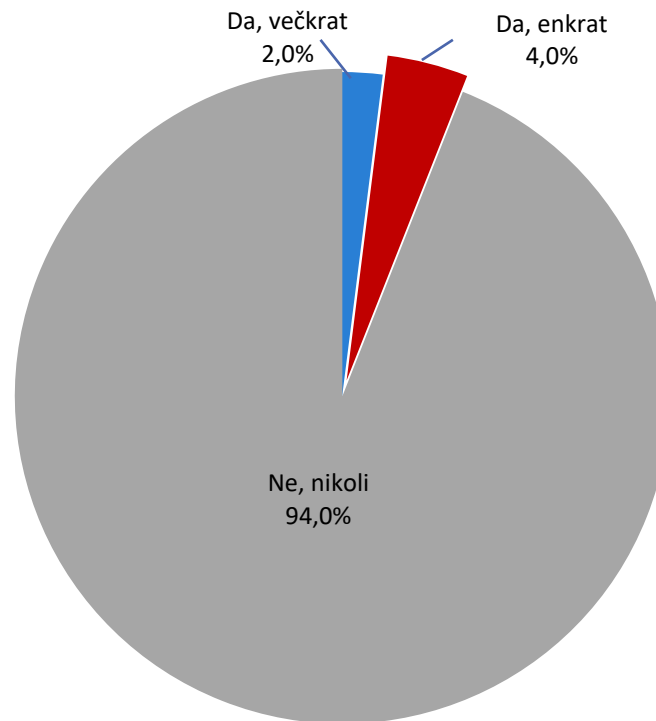
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Ostrednjeslovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
Dobro poznam	14,9	10,3	12,7	11,3	23,7	6,4		9,3	26,3	13,0	10,4	17,0	11,8	10,5	2,6	7,7	16,9	11,4	12,0	11,9	11,3	7,8	11,9
Nekaj vem	43,6	51,4	56,3	54,0	34,2	61,5	66,7	58,1	57,9	56,5	43,8	49,5	42,6	42,1	61,5	56,4	56,2	46,7	54,9	58,7	52,8	45,6	52,4
Ne poznam, nisem še slišal	41,6	38,4	31,0	34,7	42,1	32,1	33,3	32,6	15,8	30,4	45,8	33,5	45,6	47,4	35,9	35,9	27,0	41,9	33,1	29,4	35,8	46,7	35,7

Kontaktiranje AKOS-a

Odgovarjajo tisti, ki poznajo ali nekaj vedo o AKOS
Ali ste se že kdaj obrnili na AKOS?

Podatki v %

n=450



Med anketiranimi, ki poznajo pristojnosti AKOS-a ali pa o tem nekaj vedo, se večina nikoli ni obrnila nanj (94,0 %).

Izkušnja z AKOS

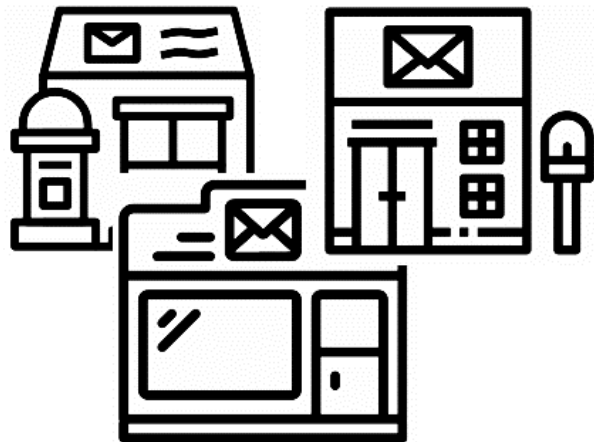
Odgovarjajo tisti, ki so se najmanj enkrat obrnili na AKOS

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

Podatki v %

n=27

NE VEM; BREZ ODGOVORA (22x)
HITRO POSREDOVANJE
HITROST IN FLEKSIBILNOST
ODZIVNOST KLICA
T2 OPERATER
TIPIČNA JAVNA UPRAVA (+ KOLABORANTSKA NAVEZA S POŠTO SLOVENIJE)



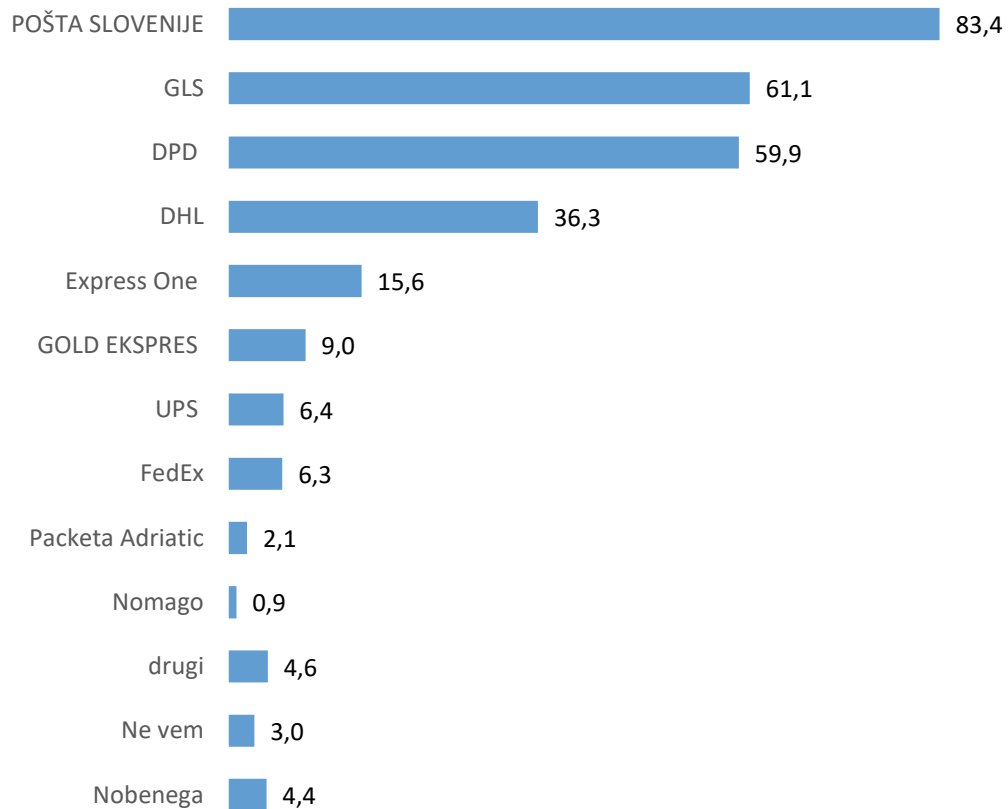
Uporaba storitev drugih izvajalcev

Izvajalci poštних storitev v zadnjem letu – POŠILJANJE IN/ALI PREZEM PAKETOV

Katerega izvajalca/izvajalce ste v preteklem letu uporabili za POŠILJANJE ni/ali PREZEM PAKETOV? Več možnih odgovorov

Podatki v %

n=700



* Navedbe pod drugo: Novakorp, Avantcar, Klade logistika, Damir Vidan s.p., KRO, Maksmail, DFVU, Preiskovalna varnostna agencija, Adi Lampret s.p., Cetus-Zg, Dgistic, EPPS, Moj kurir, NP Kurirček, P Projekt, Spletno, Amazon

Dobra polovica vprašanih (54,0 %) je za storitev pošiljanja paketov v preteklem letu uporabila izvajalca Pošta Slovenije, 17,7 % pa tudi GLS, 15,9 % pa tudi DPD.

STRUKTURNA KRIŽANJA (1/2): Izvajalci poštних storitev v zadnjem letu – POŠILJANJE IN/ALI PREZEM PAKETOV

Katerega izvajalca/izvajalce ste v preteklem letu uporabili za POŠILJANJE ni/ali PREVZEM PAKETOV? Več možnih odgovorov

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
POŠTA SLOVENIJE	80,9	85,9	86,9	84,4	86,3	79,0	78,6	86,1	84,4	84,7	84,9	85,1	90,0	81,0	78,6	72,7	83,4
GLS	57,4	64,8	70,7	70,5	65,8	46,6	63,5	63,2	56,8	69,4	60,2	68,8	62,5	46,1	71,4	72,7	61,1
DPD	54,8	64,8	68,7	70,5	63,2	45,8	51,6	65,3	61,7	58,8	61,3	69,3	55,0	44,8	61,9	63,6	59,9
DHL	36,5	36,1	42,4	37,6	42,1	28,2	25,4	36,1	42,4	40,0	32,3	40,5	37,5	28,0	45,2	27,3	36,3
Express One	15,9	15,2	27,3	23,7	16,8	3,8	6,3	18,1	16,5	20,0	18,3	21,3	25,0	4,7	16,7	9,1	15,6
GOLD EKSPRES	9,0	9,0	9,1	16,8	7,4	4,6	7,1	11,8	10,7	5,9	6,5	12,3	10,0	4,3	7,1		9,0
UPS	7,2	5,6	8,1	10,4	6,3	2,9	3,2	6,9	6,6	7,1	9,7	8,8	7,5	2,2	9,5		6,4
FedEx	6,7	5,9	12,1	9,2	6,3	1,7	2,4	7,6	7,8	8,2	4,3	7,5	12,5	1,7	14,3	9,1	6,3
Packeta Adriatic	1,7	2,5	4,0	1,7	3,7	0,4	0,8	3,5	2,1	3,5	1,1	2,7	5,0	0,4	4,8		2,1
Nomago	0,9	0,8		1,2	1,1	0,8	1,6	1,4	0,8			1,1		0,9			0,9
Drugo	3,5	5,6	14,1	4,6	3,2	1,7	4,8	1,4	7,0	4,7	2,2	4,3	2,5	2,2	23,8		4,6
Ne vem	2,9	3,1	1,0	1,2	2,6	5,5	4,8	2,1	2,5	3,5	2,2	1,9	5,0	4,7	2,4		3,0
Nobenega	6,4	2,5	3,0	1,7	2,1	8,8	4,8	3,5	4,1	7,1	3,2	2,7		7,8	4,8	9,1	4,4

STRUKTURNA KRIŽANJA (2/2): Izvajalci poštnih storitev v zadnjem letu – POŠILJANJE IN/ALI PREZEM PAKETOV

Katerega izvajalca/izvajalce ste v preteklem letu uporabili za POŠILJANJE ni/ali PREVZEM PAKETOV? Več možnih odgovorov

Podatki v %

n=700

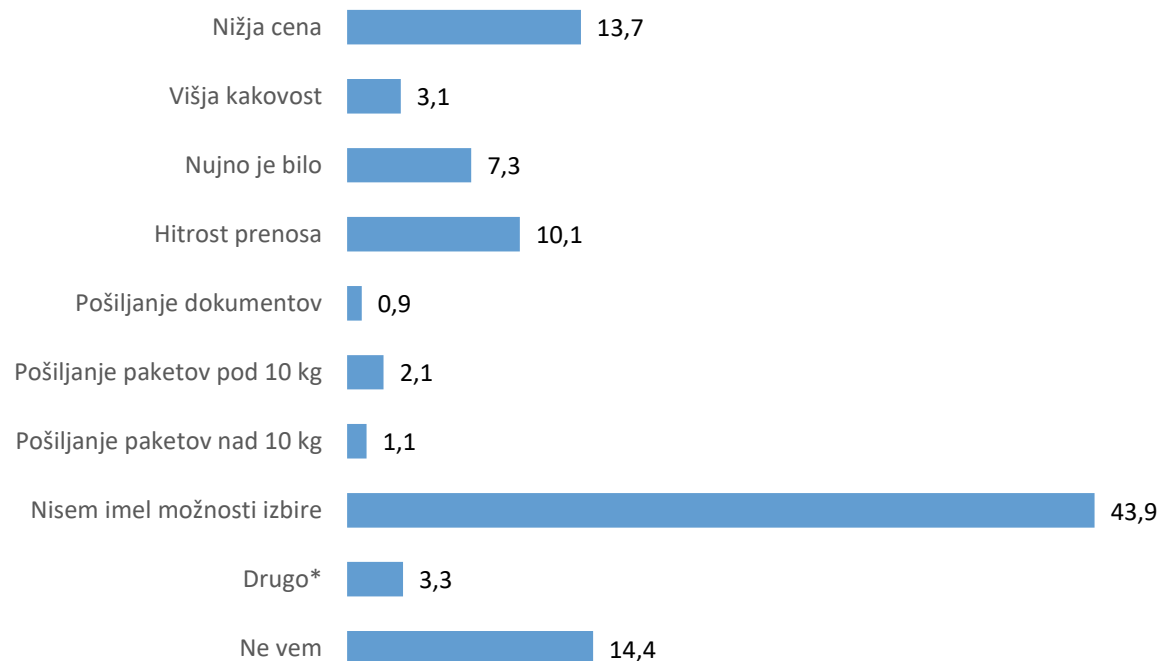
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (L)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Ozrednjeslovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
POŠTA SLOVENIJE	89,1	82,9	80,3	83,3	84,2	78,9	83,3	81,4	78,9	78,3	91,7	85,1	86,8	84,2	76,9	87,2	78,7	83,8	78,9	88,1	92,5	84,4	83,4
GLS	68,3	54,1	59,9	62,7	73,7	56,0	50,0	58,1	57,9	73,9	60,4	60,1	67,6	68,4	66,7	56,4	49,4	61,7	60,6	68,3	67,9	58,9	61,1
DPD	73,3	48,6	59,9	60,8	57,9	55,0	58,3	54,7	47,4	56,5	58,3	64,4	67,6	68,4	53,8	64,1	46,1	57,5	60,0	68,3	64,2	63,3	59,9
DHL	44,6	30,8	36,6	36,0	28,9	37,6	37,5	32,6	26,3	34,8	35,4	42,6	32,4	26,3	33,3	38,5	24,7	29,9	35,4	44,4	50,9	41,1	36,3
Express One	21,8	8,2	20,4	14,8	15,8	17,4	14,0	5,3	17,4	10,4	21,8	10,3	10,5	17,9	12,8	6,7	10,8	14,9	22,2	26,4	18,9	15,6	
GOLD EKSPRES	9,9	7,5	4,9	11,3	5,3	5,5	16,7	5,8	10,5	4,3	10,4	9,6	11,8	10,5	17,9	7,7	3,4	10,8	8,0	11,1	11,3	8,9	9,0
UPS	11,9	2,1	8,5	5,8	7,9	3,7	4,2	5,8	5,3	8,7	4,2	11,2	2,9	5,3	2,6	5,1	3,4	3,6	5,1	11,1	13,2	6,7	6,4
FedEx	11,9	4,8	7,0	4,8	5,3	6,4	4,2	7,0	5,3	2,1	9,6	8,8	2,6	2,6	2,6	4,5	6,0	3,4	8,7	11,3	7,8	6,3	
Packeta Adriatic	5,9		3,5	1,3	2,6	0,9		1,2	5,3	4,3	2,1	3,2	2,9	5,3		2,2		3,4	5,6				2,1
Nomago	1,0	0,7	0,7	1,0	2,6	1,8			5,3			0,5	1,5						3,2				0,9
Drugo	7,9	2,7	5,6	3,9	5,3	0,9		2,3	15,8		4,2	8,0	5,9		7,7		4,5	4,2	3,4	4,8	7,5	5,6	4,6
Ne vem	3,0	3,4	4,9	1,9	2,6	5,5	8,3	2,3			2,1	3,2			2,6	5,1	6,7	2,4	2,9	1,6	3,8	2,2	3,0
Nobenega	4,0	6,2	2,8	4,5	2,6	5,5	4,2	4,7	10,5	8,7	2,1	3,2	4,4	5,3	5,1	5,1	3,4	6,6	5,7	0,8		6,7	4,4

Razlogi uporabe storitev drugih izvajalcev

Kaj je bil glavni razlog, da ste uporabili storitve različnih izvajalcev poštne storitve za pošiljanje in prejemanje paketov?

Podatki v %

n=700



* Najpogostejše navedbe pod drugo: priročno mi je bilo, poslovalnica je predaleč stran, tradicija – navajenost, najlažje je bilo;

Med najpogostejšimi razlogi uporabe storitev drugih izvajalcev poštne storitve (za pošiljanje in prejemanje paketov) je predvsem to, da niso imeli izbire oz. je tako določeno s strani pošiljatelja (43,9 %), sledijo nižja cena (13,7 %) ter hitrost prenosa (10,1 %).

STRUKTURNA KRIŽANJA: Razlogi uporabe storitev drugih izvajalcev

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

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Nižja cena	14,2	13,2	14,1	17,3	16,3	8,8	15,9	17,4	12,3	7,1	12,9	16,8	17,5	7,8	16,7	9,1	13,7
Višja kakovost	3,8	2,5	3,0	5,2	4,2	0,8	2,4	2,8	2,9	1,2	7,5	4,3		1,3	7,1		3,1
Nujno je bilo	7,5	7,0	7,1	8,1	6,8	7,1	6,3	10,4	7,4	7,1	4,3	6,1	7,5	8,6	9,5	9,1	7,3
Hitrost prenosa	10,1	10,1	8,1	7,5	9,5	13,4	9,5	9,7	11,5	12,9	6,5	9,1	2,5	12,9	11,9	9,1	10,1
Pošiljanje dokumentov	1,2	0,6	1,0	0,6	0,5	1,3		0,7	1,2	2,2	0,8			1,3			0,9
Pošiljanje paketov pod 10 kg	2,3	2,0	1,0	2,9	1,6	2,5	1,6	2,1	2,5	1,2	3,2	1,9		2,6	2,4	9,1	2,1
Pošiljanje paketov nad 10 kg	1,4	0,8	2,0	1,2	1,1	0,8	0,8	0,7	1,6	2,2	1,1			0,9	2,4	9,1	1,1
Nisem imel možnosti izbire	41,4	46,2	51,5	41,6	44,7	41,6	36,5	41,7	44,9	51,8	49,5	45,3	57,5	40,1	40,5	36,4	43,9
Drugo	3,8	2,8	1,0	6,4	2,1	2,9	3,2	2,8	3,7	3,5	2,2	4,0		3,4			3,3
Ne vem	14,2	14,6	11,1	9,2	13,2	20,6	23,8	11,8	11,9	15,3	9,7	10,7	15,0	21,1	9,5	18,2	14,4

	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KP, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Ostrednjeslovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
Nižja cena	8,9	13,7	12,0	16,1	7,9	11,0	16,7	17,4	21,1	17,4	20,8	9,6	17,6	21,1	7,7	17,9	19,1	15,0	12,0	13,5	9,4	12,2	13,7
Višja kakovost	4,0	3,4	2,1	3,2	5,3	0,9		3,5	10,5	8,7	2,1	3,7			2,6	7,7	3,4	2,4	2,9	5,6	1,9	2,2	3,1
Nujno je bilo	5,0	2,7	10,6	8,7	5,3	5,5	16,7	10,5	5,3	8,7	4,2	5,9	10,3		15,4	2,6	5,6	7,8	7,4	8,7	3,8	7,8	7,3
Hitrost prenosa	13,9	11,0	11,3	8,0	10,5	13,8		5,8	15,8	4,3	4,2	10,6	13,2	5,3	20,5	7,7	13,5	12,6	9,7	9,5	5,7	6,7	10,1
Pošiljanje dokumentov		1,4		1,3		1,8			5,3			1,1	1,5				1,1	0,6	1,1	1,6			0,9
Pošiljanje paketov pod 10 kg	3,0	1,4	4,2	1,3		2,8		2,3	5,3		2,1	3,2			5,1			1,8	3,4	3,2		2,2	2,1
Pošiljanje paketov nad 10 kg		1,4	1,4	1,3		1,8		2,3		4,3		0,5			5,1		3,4		0,6	0,8	1,9	2,2	1,1
Nisem imel možnosti izbire	42,6	39,7	44,4	46,0	52,6	43,1	45,8	36,0	31,6	43,5	43,8	45,7	48,5	57,9	33,3	46,2	36,0	44,3	45,7	38,1	64,2	43,3	43,9
Drugo	5,0	5,5	2,1	2,3		2,8		4,2	3,5			6,4	1,5		2,6	5,1	3,4	0,6	2,3	4,8	9,4	4,4	3,3
Ne vem	17,8	19,9	12,0	11,9	18,4	16,5	16,7	18,6	5,3	13,0	22,9	13,3	7,4	15,8	7,7	12,8	14,6	15,0	14,9	14,3	3,8	18,9	14,4

Pomembni dejavniki pri izbiri izvajalca poštnih storitev

Navedli vam bom nekaj dejavnikov, vi pa prosim označite, kateri izmed njih so vam pri izbiri izvajalca poštnih storitev najpomembnejši? Več možnih odgovorov

Podatki v %

n=700



* navedbe pod drugo: možnost preusmeritve paketa preko spletne aplikacije; slovensko lastništvo; navada;

Najpomembnejši dejavnik pri izbiri izvajalca poštnih storitev je, za dve tretjini anketiranih, kakovost storitev (68,9 %), sledi cena storitev (53,7%), dostopnost kontaktnih točk (51,6 %), odnos uslužbencev (38,3%), zaupanje v izvajalca (34,4 %) in čas čakanja v čakalni vrsti (23,6 %).

STRUKTURNA KRIŽANJA: Pomembni dejavniki pri izbiri izvajalca poštних storitev

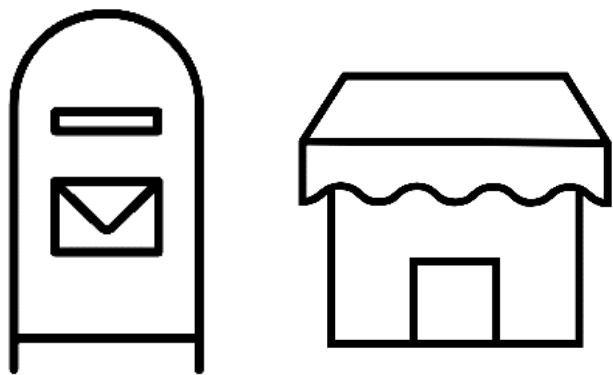
Navedli vam bom nekaj dejavnikov, vi pa prosim označite, kateri izmed njih so vam pri izbiri izvajalca poštних storitev najpomembnejši? Več možnih odgovorov

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
Kakovost storitev	66,1	71,5	65,7	68,8	74,2	66,0	65,9	68,1	72,8	65,9	68,8	71,2	77,5	65,5	61,9	54,5	68,9
Cena storitev	51,0	56,3	63,6	63,6	58,4	38,7	56,3	52,8	54,3	52,9	49,5	62,4	60,0	37,1	57,1	72,7	53,7
Dostopnost kontaktnih točk	47,2	55,8	53,5	51,4	53,7	49,2	45,2	54,9	52,7	58,8	45,2	54,1	52,5	47,4	45,2	72,7	51,6
Odnos uslužbencev do strank	35,1	41,4	34,3	33,5	42,1	40,3	46,0	37,5	38,3	47,1	18,3	35,7	47,5	41,4	31,0	54,5	38,3
Zaupanje v izvajalca	36,5	32,4	32,3	27,2	39,5	36,6	41,3	35,4	35,0	28,2	26,9	31,2	30,0	37,5	40,5	72,7	34,4
Čas čakanja v čakalni vrsti	22,3	24,8	26,3	26,0	27,9	17,2	22,2	24,3	25,5	25,9	15,1	26,1	25,0	17,7	35,7	9,1	23,6
Drugo	0,3	0,6	2,0	0,6					1,2			0,3			4,8		0,4
Ne vem	2,6	1,7	3,0	2,9	0,5	2,5	2,4	0,7	2,9	2,4	2,2	1,9	2,5	2,6	2,4		2,1

	Tip naselja				Statistična regija										Mesečni dohodek gospodinjstva					SKUPAJ			
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Osebnostne storitve	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €		med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €	b.o.
Kakovost storitev	73,3	67,1	66,2	69,5	78,9	62,4	87,5	68,6	57,9	60,9	66,7	70,7	69,1	63,2	59,0	82,1	60,7	71,9	69,1	69,8	62,3	73,3	68,9
Cena storitev	59,4	49,3	55,6	53,1	52,6	49,5	62,5	53,5	57,9	52,2	45,8	55,9	58,8	57,9	48,7	53,8	49,4	55,7	54,3	54,8	49,1	54,4	53,7
Dostopnost kontaktnih točk	58,4	54,1	48,6	49,5	36,8	48,6	37,5	51,2	52,6	47,8	35,4	56,4	66,2	57,9	43,6	61,5	48,3	58,1	46,9	54,8	45,3	51,1	51,6
Odnos uslužbencev do strank	32,7	43,8	35,9	38,6	39,5	43,1	41,7	31,4	47,4	43,5	35,4	35,6	36,8	42,1	33,3	51,3	49,4	44,3	33,1	36,5	26,4	35,6	38,3
Zaupanje v izvajalca	34,7	33,6	33,1	35,4	34,2	38,5	33,3	37,2	36,8	21,7	22,9	34,6	39,7	36,8	23,1	38,5	40,4	41,3	29,7	31,7	28,3	32,2	34,4
Čas čakanja v čakalni vrsti	32,7	22,6	26,1	19,9	15,8	18,3	29,2	16,3	31,6	21,7	12,5	30,9	27,9	21,1	20,5	30,8	32,6	21,6	21,7	27,8	15,1	21,1	23,6
Drugo		0,7	1,4									0,5	2,9						0,6	0,6	0,8		0,4
Ne vem	2,0	1,4	5,6	1,0		2,8		4,7			2,1	2,7	1,5		2,6		1,1	0,6	2,3	4,0	1,9	3,3	2,1



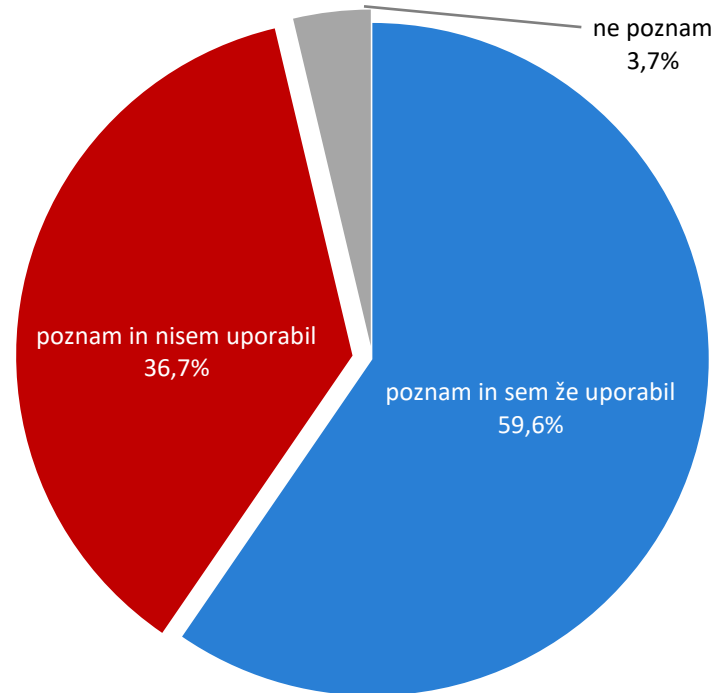
Poznavanje in uporaba paketomatov in paketnih trgovin ter paketnikov

Poznavanje in uporaba paketomatov, paketnih trgovin in paketnikov

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

Podatki v %

n=700



Opcije kot so paketomati oz. samopostrežne avtomate, paketne trgovine, paketnike itd., pozna in uporablja 59,6 % anketiranih.

STRUKTURNA KRIŽANJA: Poznavanje in uporaba paketomatov, paketnih trgovin in paketnikov

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

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
poznam in sem že uporabil	54,8	64,2	73,7	68,2	64,2	43,7	49,2	63,9	58,8	65,9	63,4	69,1	57,5	43,1	71,4	45,5	59,6
poznam in nisem uporabil	41,4	32,1	22,2	29,5	33,2	50,8	45,2	29,9	38,3	32,9	34,4	28,3	40,0	50,9	26,2	54,5	36,7
ne poznam	3,8	3,7	4,0	2,3	2,6	5,5	5,6	6,3	2,9	1,2	2,2	2,7	2,5	6,0	2,4		3,7

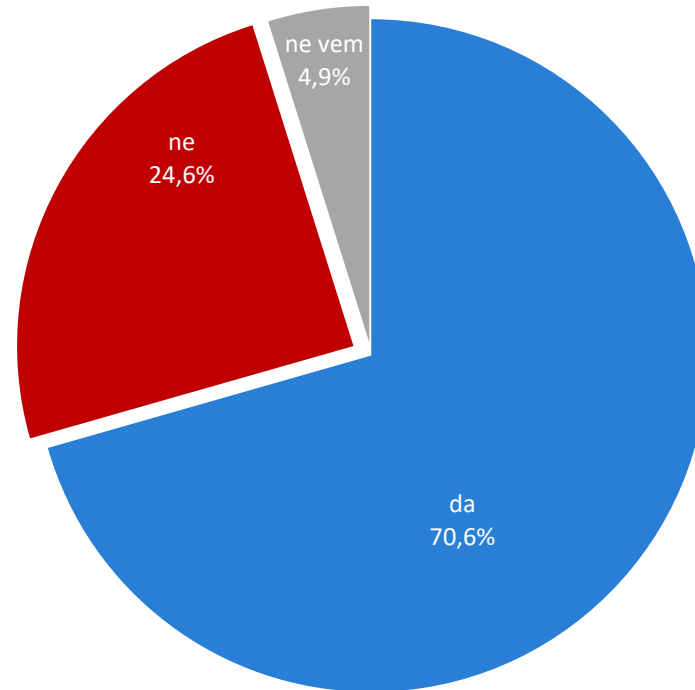
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (L)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	J.V. Slovenija	Osrednje-slovenska	Gorenjska	Primorsko - notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
poznam in sem že uporabil	77,2	65,8	60,6	50,5	57,9	56,0	62,5	66,3	63,2	39,1	43,8	68,6	57,4	63,2	48,7	53,8	49,4	52,1	60,0	73,8	67,9	57,8	59,6
poznam in nisem uporabil	20,8	28,1	35,9	46,3	42,1	38,5	33,3	32,6	36,8	60,9	45,8	29,8	36,8	31,6	43,6	41,0	40,4	43,7	38,3	23,0	30,2	40,0	36,7
ne poznam	2,0	6,2	3,5	3,2		5,5	4,2	1,2		10,4	1,6	5,9	5,3	7,7	5,1		10,1	4,2	1,7	3,2	1,9	2,2	3,7

Paketomat ali paketnik v bližini

Ali je v vašem kraju nameščen (najmanj en) paketomat ali paketnik?

Podatki v %

n=700



Tri četrtine vprašanih (70,6 %) pravi, da je v njihovem kraju nameščen bodisi (najmanj en) paketnik ali paketomat.

STRUKTURNA KRIŽANJA: Paketomat ali paketnik v bližini

Ali je v vašem kraju nameščen (najmanj en) paketomat ali paketnik?

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
da	67,8	73,2	71,7	72,8	74,2	65,5	65,9	72,2	71,6	72,9	67,7	73,3	75,0	64,7	73,8	72,7	70,6
ne	26,7	22,5	22,2	22,5	22,6	28,6	27,0	25,7	23,9	20,0	26,9	22,9	17,5	29,7	19,0	18,2	24,6
ne vem	5,5	4,2	6,1	4,6	3,2	5,9	7,1	2,1	4,5	7,1	5,4	3,7	7,5	5,6	7,1	9,1	4,9

	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Majhni kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	JV Slovenija	Osebnislovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
da	90,1	88,4	85,2	49,2	63,2	69,7	66,7	70,9	73,7	60,9	81,3	78,7	63,2	68,4	56,4	61,5	65,2	73,7	65,7	77,8	77,4	65,6	70,6
ne	7,9	4,8	10,6	45,7	34,2	23,9	29,2	25,6	21,1	30,4	14,6	17,0	32,4	31,6	38,5	28,2	25,8	22,8	30,3	19,8	18,9	25,6	24,6
ne vem	2,0	6,8	4,2	5,1	2,6	6,4	4,2	3,5	5,3	8,7	4,2	4,3	4,4	5,1	10,3	9,0	3,6	4,0	2,4	3,8	8,9	4,9	

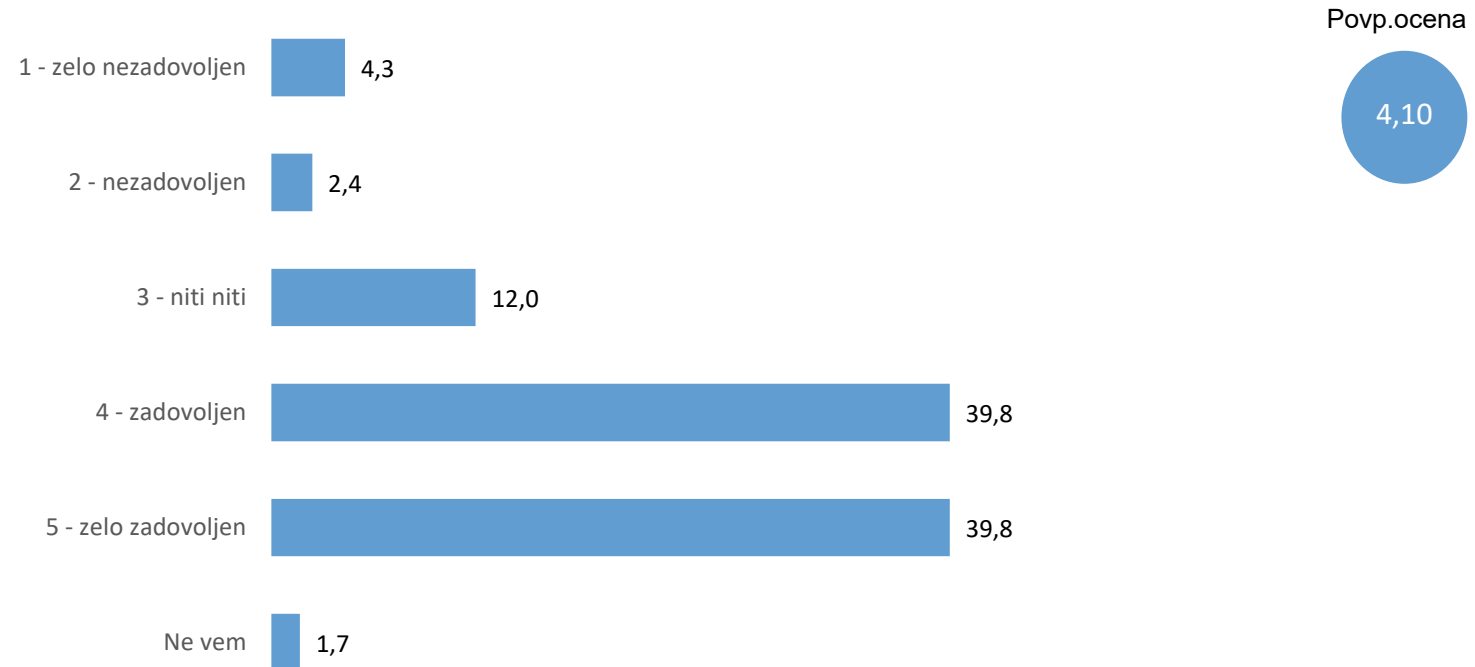
Zadovoljstvo z uporabo paketomata, paketne trgovine, paketnika

Odgovarjajo tisti, ki so že uporabili paketomat, paketno trgovino ali paketnik

V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketomata, paketne trgovine ali paketnika? Ocenite od 1 do 5.

Podatki v %

n=417



Tri četrtine anketiranih, ki uporabljajo bodisi paketomat, bodisi paketno trgovino, bodisi paketnik (79,6 %) je z uporabo le-tega (zelo) zadovoljnih. (Zelo) nezadovoljnih je 6,7 % vprašanih, medtem ko 12,0 % uporabnikov ni niti zadovoljnih niti nezadovoljnih. Povprečna ocena zadovoljstva znaša 4,10 .

STRUKTURNA KRIŽANJA: Zadovoljstvo z uporabo paketomata, paketne trgovine, paketnika

Odgovarjajo tisti, ki so že uporabili paketomat, paketno trgovino ali paketnik

Povpr.ocena

n=417

V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketomata, paketne trgovine ali paketnika? Ocenite od 1 do 5.

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	Ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketomata, paketne trgovine ali paketnika? Ocenite od 1 do 5.	4,03	4,16	4,37	4,31	4,04	3,73	3,90	4,20	4,03	4,28	4,22	4,24	4,43	3,67	4,13	3,20	4,10

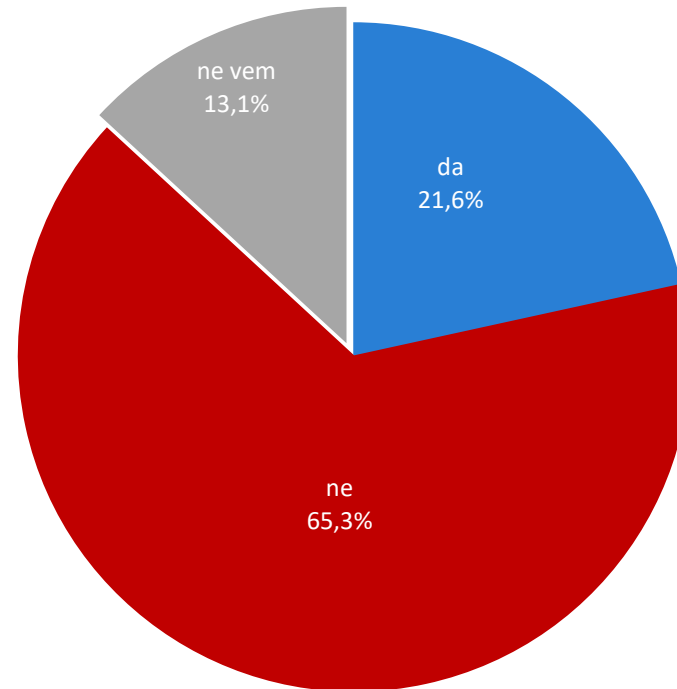
	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	IV Slovenija	Oredinjslovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketomata, paketne trgovine ali paketnika? Ocenite od 1 do 5.	4,23	4,13	4,19	3,97	4,23	4,18	4,07	3,87	4,33	4,25	3,75	4,16	4,13	4,42	4,16	3,90	3,88	4,10	4,12	4,33	4,19	3,79	4,10

Prevzem poštne pošiljke izključno na paketomatu

Ali bi bili pripravljeni prevzemati poštne pošiljke izključno na paketomatu (in ne več na domu)?

Podatki v %

n=700



Poštne pošiljke je pripravljeno izključno na paketomatu prevzemati 21,6 % anketiranih, medtem ko 65,3 % temu nasprotuje oz. bi raje ohranili dostavo na dom. Do tega vprašanja je neopredeljenih 13,1 % vprašanih.

STRUKTURNA KRIŽANJA: Prezem pošne pošiljke izključno na paketomatu

Ali bi bili pripravljeni prevzemati pošne pošiljke izključno na paketomatu (in ne več na domu)?

Podatki v %

n=700

	Spol		Starost				Izobrazba					Zaposlitveni status					SKUPAJ
	Moški	ženski	18-29 let	30-45 let	46-60 let	61+ let	Osnovna šola ali manj	Strokovna šola \ poklicna izobrazba	4-letna srednja šola \ gimnazija	Višja šola \ visokošolska	Univerzitetna ali več	Zaposlen	Nezaposlen	Upokojen	Dijak, študent	b.o.	
da	18,6	24,5	42,4	27,2	24,2	6,7	11,9	21,5	25,1	23,5	22,6	28,8	20,0	5,2	50,0	18,2	21,6
ne	67,2	63,4	39,4	64,7	62,6	78,6	77,0	65,3	61,3	63,5	62,4	60,0	65,0	79,7	31,0	72,7	65,3
ne vem	14,2	12,1	18,2	8,1	13,2	14,7	11,1	13,2	13,6	12,9	15,1	11,2	15,0	15,1	19,0	9,1	13,1

	Tip naselja				Statistična regija											Mesečni dohodek gospodinjstva						SKUPAJ	
	Glavno mesto (LJ)	Regijsko središče (MB, CE, KR, ...)	Drugo mesto	Manjši kraj, vas	Pomurska	Podravska	Koroška	Savinjska	Zasavska	Posavska	IV Slovenija	Oredinjslovenska	Gorenjska	Primorsko-notranjska	Goriška	Obalno-kraška	do 1.200 €	med 1.201 in 2.000 €	med 2.001 in 3.000 €	med 3.001 in 4.500 €	nad 4.500 €		b.o.
da	27,7	21,9	25,4	17,7	26,3	22,9	20,8	18,6	15,8	13,0	20,8	26,1	16,2	15,8	17,9	23,1	15,7	18,0	22,9	24,6	39,6	16,7	21,6
ne	61,4	66,4	62,7	67,2	60,5	66,1	62,5	59,3	78,9	78,3	68,8	62,8	69,1	78,9	66,7	61,5	70,8	68,9	60,0	69,0	50,9	66,7	65,3
ne vem	10,9	11,6	12,0	15,1	13,2	11,0	16,7	22,1	5,3	8,7	10,4	11,2	14,7	5,3	15,4	15,4	13,5	13,2	17,1	6,3	9,4	16,7	13,1

Copyright ©2019-2025, Ninamedia

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.

Prešernova 35

1000 Ljubljana

e-naslov: info@ninamedia.si

telefon: +386 1 236 21 20