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

Oktober 2022

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

- **Najbolj pogosti pošiljki med podjetji sta naslovljena standardna pisemska pošiljka po Sloveniji in naslovljena navadna pisemska pošiljka po Sloveniji;** v povprečju podjetja pošljejo 254,7 naslovljenih standardnih in 254,2 naslovljenih navadnih pisemskih pošiljk po Sloveniji mesečno. Medtem ko je v malih podjetjih najbolj pogosta naslovljena standardna pisemska pošiljka, pošljejo v srednjih in velikih podjetjih največ naslovljenih navadnih pisemskih pošiljk.
- Med paketnimi pošiljkami podjetja najpogosteje pošiljajo **pakete do 10 kg** (povprečno 10,3 mesečno).
- Med pošiljkami, ki jih podjetja oddajajo, **prevladujejo neprednostne pošiljke**, njihov delež med vsemi oddanimi pošiljkami je 81,6 %.
- Dobra polovica podjetij **poštne pošiljke oddaja v prostorih pošt** (52,0 %), štiri desetine pa v svojih poslovnih prostorih (40,0 %). Preko poštних nabiralnikov pošto oddaja slaba desetina (8,0 %) podjetij.
- Večina podjetij **poštne pošiljke sprejema v svojih poslovnih prostorih** (80,7 %), **priporočena pisma pa bi najraje prevzemali tako, kot je sedaj urejeno** (97,3 %).
- V povprečju so podjetja zaradi e-pošte v zadnjem letu za 26,4 % **zmanjšala uporabo poštних storitev**, pri čemer v zadnjem letu uporaba poštних storitev ni nič upadla pri petini anketiranih podjetij. Dobra polovica (57,6 %) anketirancev se strinja oz. popolnoma strinja, da **podjetje uporabi pisemsko korespondenco le tedaj, ko nima na voljo ustrezne elektronske alternative**.

Povzetek

(2/4)

- Anketiranci ocenjujejo, da bo sedem desetih podjetij (70,3 %) čez 5 do 10 let **manj uporabljalo pisemske storitve**, medtem ko bo dobra polovica podjetij (59,3 %) **uporabljala paketne storitve približno enako kot sedaj**.
- Storitve, ki jih bodo po mnenju anketirancev podjetja v najvišjem deležu **vedno opravljala po pošti so: naslovljene navadne pisemske pošiljke po Sloveniji (76,7 %), naslovljene standardne pisemske pošiljke po Sloveniji (68,3 %) in naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke po Sloveniji (59,0 %)**.
- Večini anketiranih podjetij (67,7 %) se zdi **cena, ki jo plačujejo za prenos standardnega pisma, sprejemljiva**, petina (20,0 %) ocenjuje, da cena ni sprejemljiva, dobra desetina (12,3 %) pa cene za prenos standardnega pisma ne pozna.
- **Dostavo vsak delovni dan potrebujejo dobre tri četrte podjetij (78,7 %)**, v zadnjih dveh raziskavah pa smo zaznali večji delež tistih, ki bi jim zadoščala dostava 3x tedensko ali vsak drugi delovni dan – teh je slaba petina (19,7 %). Če bi se dostava izvajala samo 3 x tedensko, bi jih največ dostavo **potrebovalo ob ponedeljkih, sredah in petkih**.
- Največji delež anketirancev kot zelo pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve ocenjuje **zanesljiv prenos poštne pošiljke (90,3 %)**, sledita **odnos uslužbencev do strank (81,0 %)** in **zaupanje v ponudnika poštne storitev (78,7 %)**. Povprečne ocene pomembnosti so pri vseh dejavnikih zelo visoke, pri čemer smo pri dejavniku lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštne storitev zabeležili najnižjo (čeprav še vedno zelo visoko) povprečno oceno (4,23).

Povzetek

(3/4)

- Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila dobra desetina anketiranih (14,3%).
Najpogostejši razlog za vloženo pritožbo so problemi z dostavo.
- Glavni izvajalec, preko katerega večina podjetij opravi največ prenosov, je **Pošta Slovenije d.o.o.** (v nadaljevanju Pošta Slovenije) (94,7 %). Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije je 84,5 %, povprečna ocena pa 4,26.
- Poleg storitev Pošte Slovenije so anketiranci v zadnjem letu uporabili tudi storitve **DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o.** (v nadaljevanju DHL) - 29,0 %, **DPD d.o.o.** (v nadaljevanju DPD) - 14,3 %, **GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o. (GLS)** (v nadaljevanju GLS) - 11,3 %, **TNT Express Worldwide, d.o.o.** (v nadaljevanju TNT) - 7,7 %, **Hitro pošto d.o.o.** (v nadaljevanju Hitra pošta) - 6,0 % in **UPS Adria (S) Expres d.o.o.** (v nadaljevanju UPS) - 5,0 %. **Slaba polovica (48,7 %) ni uporabila nobenega drugega izvajalca poštних storitev**, kar je precej višji delež kot v predhodnih štirih raziskavah.
- Glavni dejavnik, ki bi lahko vplival na zamenjavo izvajalca poštних storitev je **cena**, sledita **kakovost** in **dostopnost** . V zadnjih štirih raziskavah smo zabeležili večji delež tistih, ki Pošte Slovenije, kot izvajalca poštних storitev, ne bi zamenjali, delež teh je v letošnji raziskavi polovica (51,1 %).
- Za menjavo ponudnika v primeru nižje cene za nižjo kakovost bi se odločilo 9,5 %, v primeru višje cene za višjo kakovost pa 18,3 % vprašanih. **Glavna razloga za zvestobo sta pogodba in zaupanje v obstoječega ponudnika.**

- Največ anketirancev je pripravljenih plačati višjo ceno, da se ohranita **hitrost prenosa poštna pošiljke** (35,0 %) in **dostava v podjetje** (35,0 %). Tretjina pa bi plačala več, da se ohrani **dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko** (32,3 %).
- **Dobre tri četrtine (76,7 %) anketirancev bi še vedno uporabljale storitev, tudi če bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %**. Desetina (10,3 %) bi v takšnem primeru zamenjala izvajalca, 7,3 % anketirancev pa bi nadomestilo to storitev.
- **Paketomate** poznata dobri dve tretjini anketirancev (69,7 %), uporabnikov je 3,0 %; **paketne trgovine** poznata slabi dve tretjini anketirancev (64,4 %), uporabnikov je 1,7 %; **paketnike** pozna polovica (50,0 %) anketirancev, uporabnikov je 1,3 %.
- Dobre tri četrtine anketirancev (77,0 %) je zelo zadovoljnih ali zadovoljnih **s prilagoditvami pošt in izvajanjem poštnih storitev v času po pojavu koronavirusa**, delež nezadovoljnih je nizek (7,0 %). V povprečju je zadovoljstvo nižje kot v predhodnih dveh raziskavah, **povprečna ocena zadovoljstva je 4,09**.
- **Dobra desetina (11,0 %) anketirancev je po 1. juliju 2021 opravila spletni nakup in prejela pošiljko iz 3. države**, večina (81,8 %) je svojo uporabniško izkušnjo ocenila kot **zadovoljivo**.
- **Pristojnosti AKOS pozna 15,3 % anketirancev**, med njimi je 2,3 % dobrih poznavalcev in 13,0 % takšnih, ki o agenciji nekaj vedo.

Vsebina

1. Opredelitev raziskave, metodologija in vzorec
2. Oddaja in sprejem pisemskih pošilk in paketov
3. Cena prenosa
4. Dostava v podjetje
5. Kakovost storitev
6. Uporaba storitev izvajalcev poštnih storitev
7. Zadovoljstvo s poštnimi storitvami
8. Ohranitev poštnih storitev
9. Poznavanje in uporaba paketomatov, paketnih trgovin in paketnikov
10. Poštne storitve v posebnih razmerah po pojavu koronavirusa
11. Spletni nakupi po 1. juliju
12. Poznavanje agencije na področju poštnih storitev AKOS



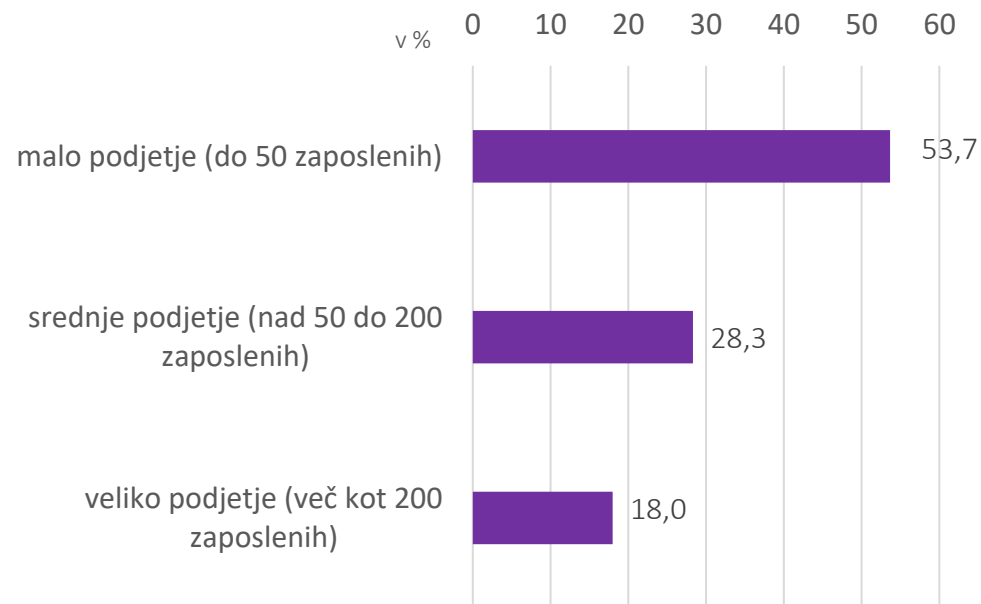
Opredelitev raziskave, metodologija in vzorec

Metodologija in vzorec

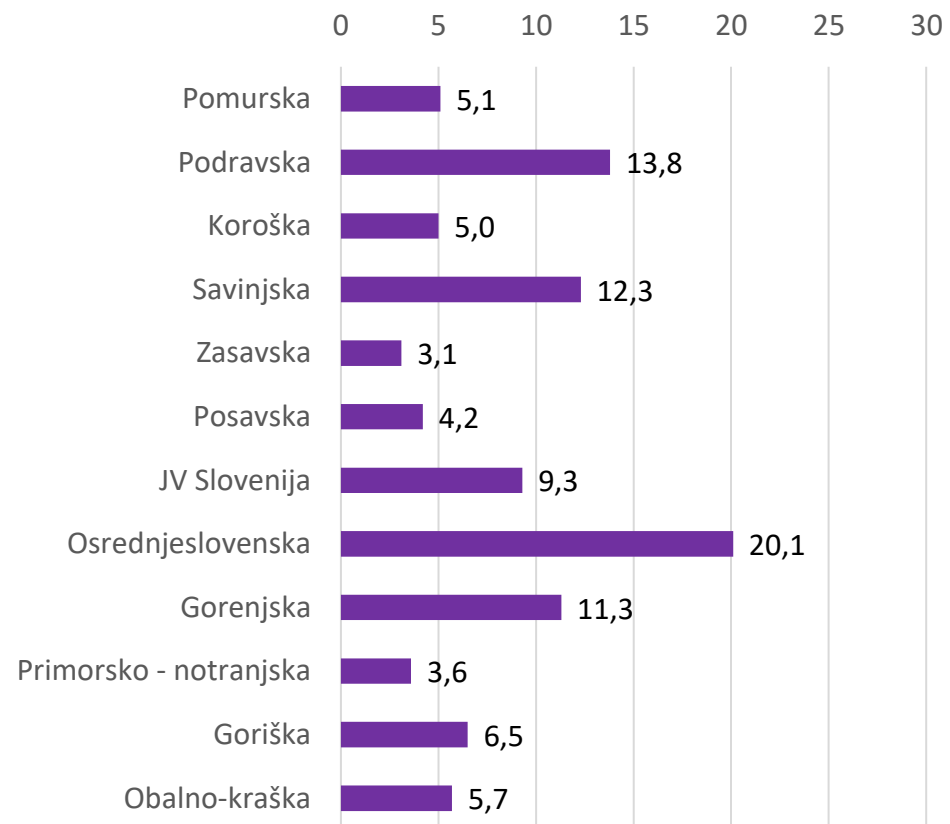
Namen raziskave	Spremljanje trenda uporabe poštnih storitev in zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa in kakovostjo poštnih storitev; osveščenost uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštnih storitev; uporaba paketomatov, paketnih trgovin in paketnikov; zadovoljstvo s poštnimi storitvami v času epidemije koronavirusa.
Časovni okvir	22. september do 6. oktober 2022
Metodologija	CATI (telefonsko anketiranje): 96 % in CAWI (spletno anketiranje): 4 %
Vzorčni okvir	BIZI (poslovni imenik)
Ciljna skupina	Skrbnik pogodbe, vodja vložišča, direktor
Velikost vzorca	n=300

Struktura vzorca

VELIKOST PODJETJA (n=300)



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





**Oddaja in sprejem
pisemskih pošilk in paketov**

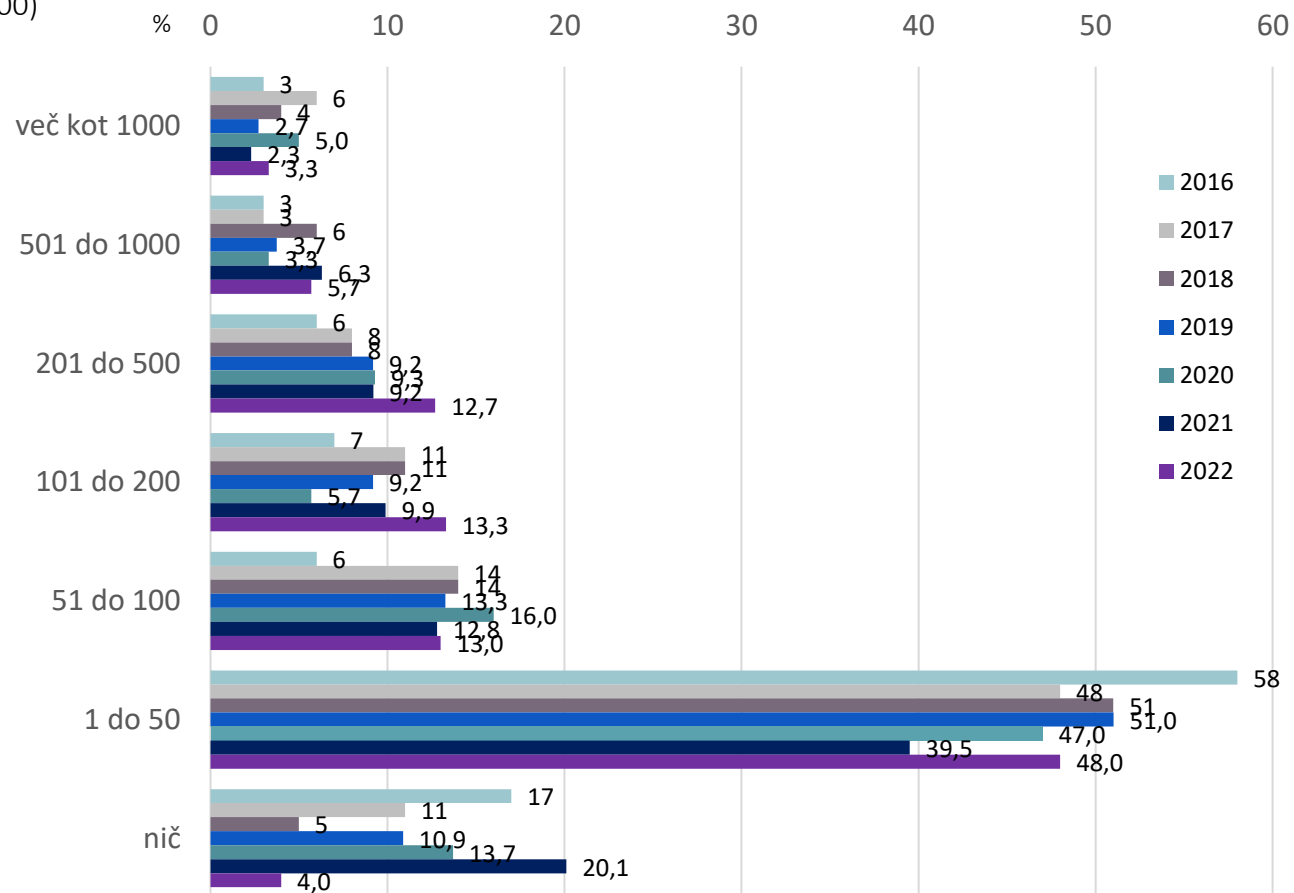
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=300)



Podjetja v povprečju oddajo 254,2 navadnih pisemskih pošiljk po Sloveniji mesečno, največ velika podjetja.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

2/2

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje *	167	352	341	274,3	373,4	320,0	254,2
Mala podjetja	34	209	274	147,5	152,7	71,9	131,8
Srednja podjetja	226	309	410	138,3	318,9	222,0	235,7
Velika podjetja	970	1605	596	1146,6	1351,9	1492,8	648,1

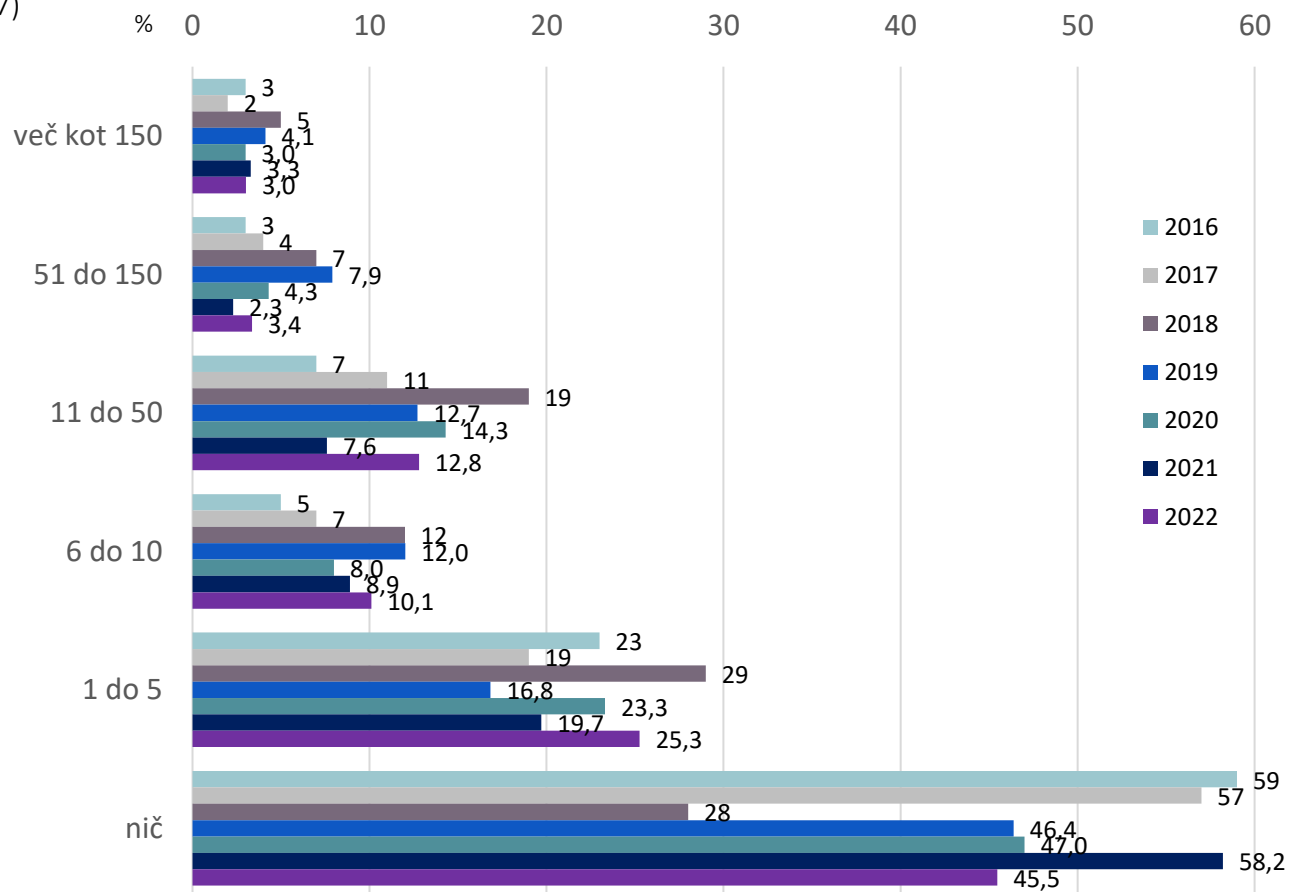
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=297)



Podjetja v povprečju oddajo 20,9 navadnih pisemskih pošiljk v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (čezmejno)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	21	18	32	28,8	23,6	18,2	20,9
Mala podjetja	5	4	8	8,3	7,2	6,2	6,1
Srednja podjetja	64	29	41	47,7	30,6	23,1	24,6
Velika podjetja	56	95	143	90,9	76,2	56,0	59,9

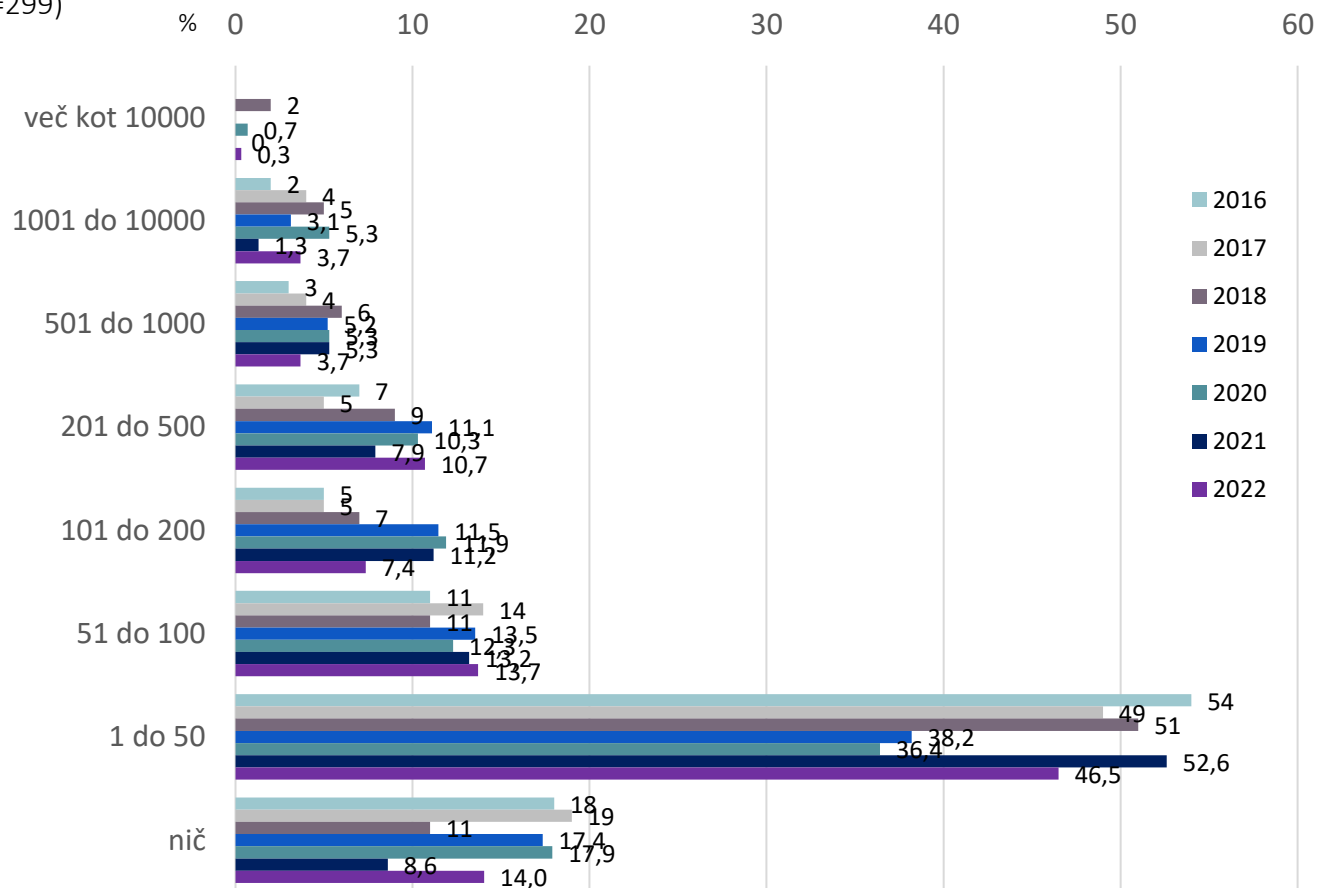
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=299)



Podjetja v povprečju oddajo 254,7 standardnih pisemskih pošiljk po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	157	194	683	235,3	407,9	142,5	254,7
Mala podjetja	36	43	80	96,9	192,1	57,5	152,6
Srednja podjetja	202	293	1856	255,5	214,4	182,4	233,0
Velika podjetja	922	1121	1636	873,5	1665,9	400,9	591,7

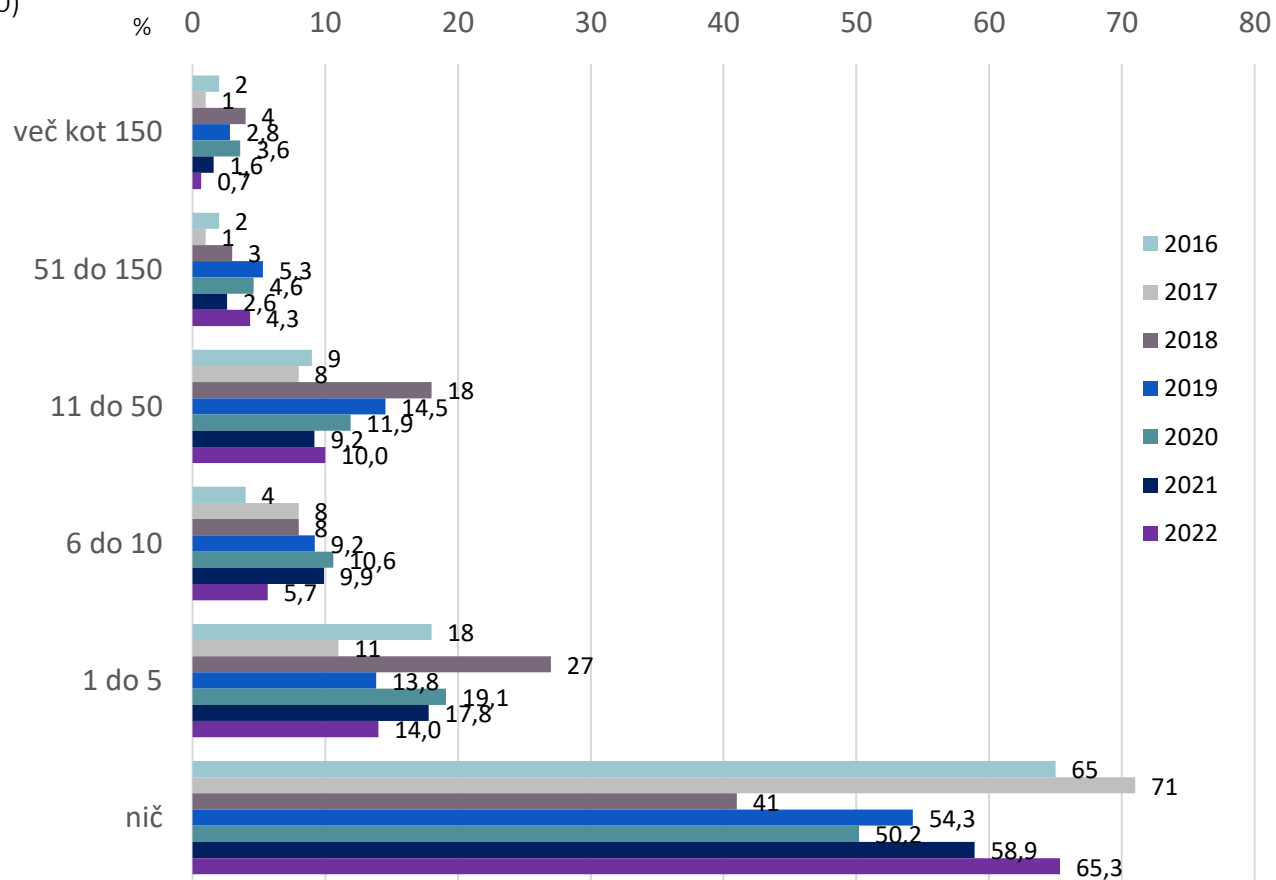
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=300)



Podjetja v povprečju oddajo 11,1 standardnih pisemskih pošiljk v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (čezmejno)

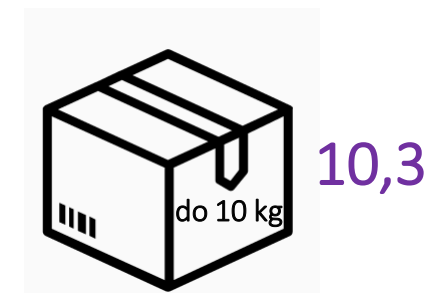
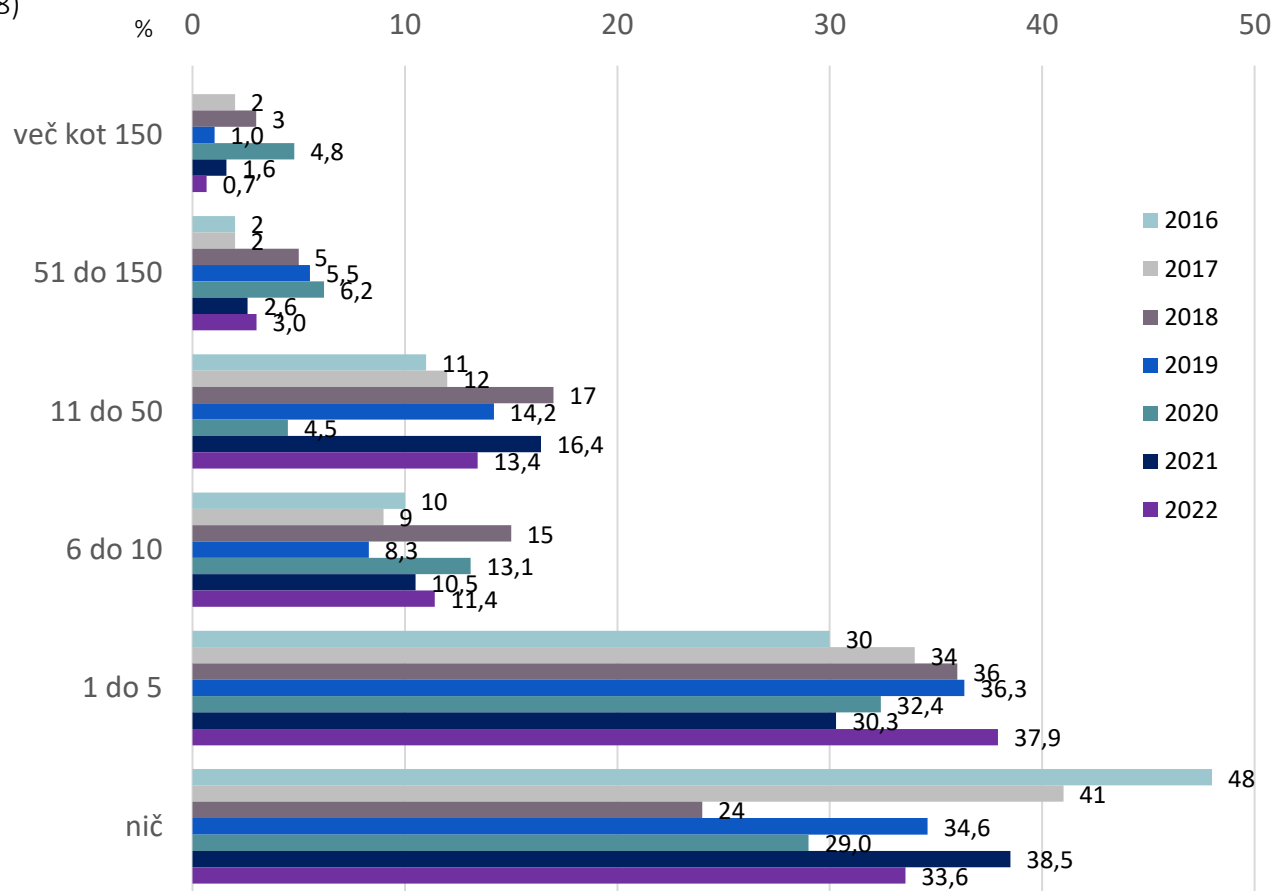
2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	17	8	31	23,8	26,7	12,3	11,1
Mala podjetja	9	2	7	7,9	6,4	5,0	2,9
Srednja podjetja	40	13	38	35,2	40,0	10,0	12,7
Velika podjetja	29	45	131	81,6	85,1	45,7	33,3

Koliko jih v povprečju oddate mesečno: Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.
(n=298)



Podjetja v povprečju oddajo 10,3 paketnih pošiljk do 10 kg po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (po Sloveniji)

2/2

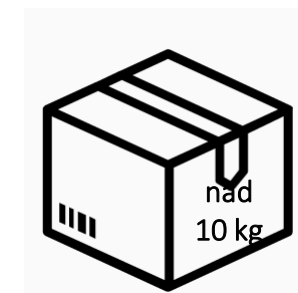
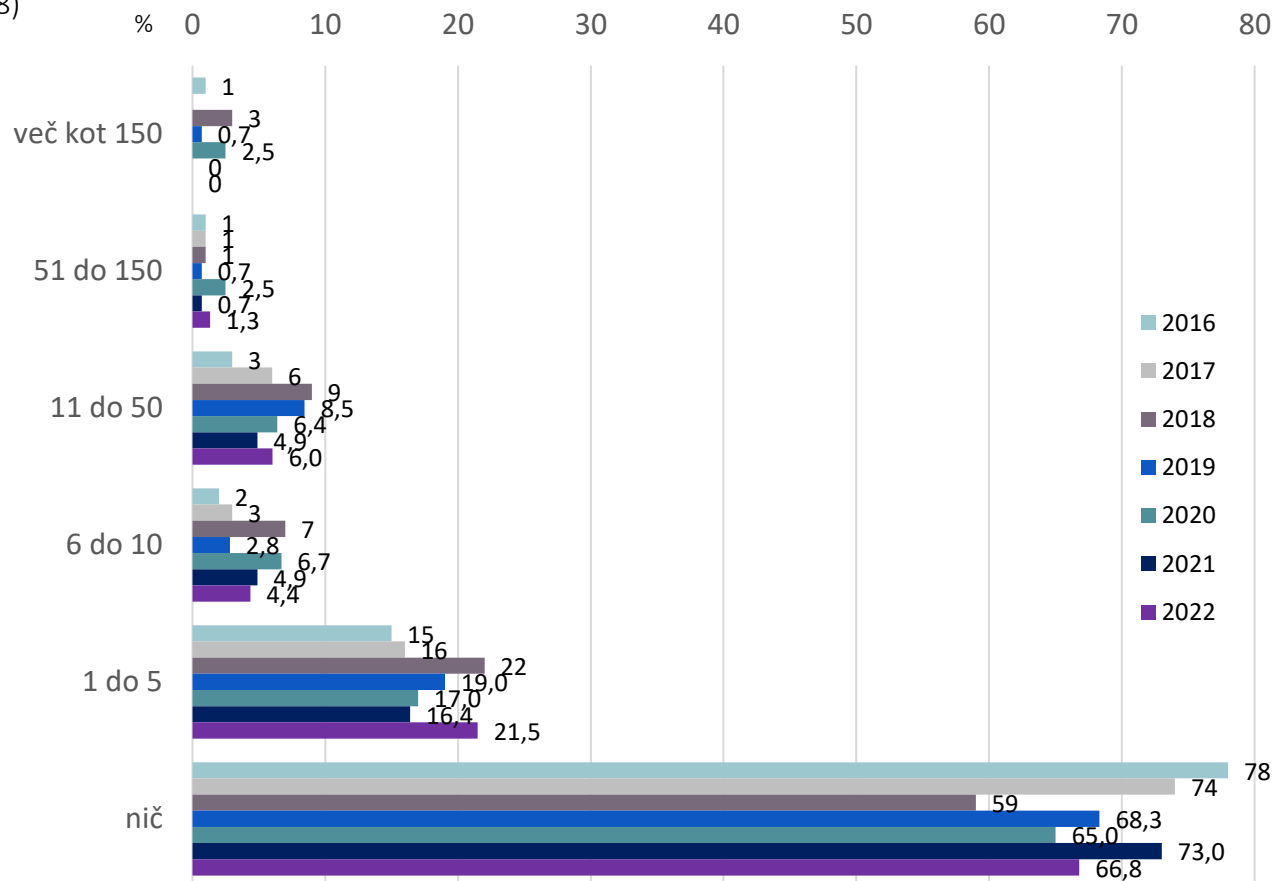
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	6	46	51	133	65,9	17,4	10,3
Mala podjetja	5	10	62	148,7	80,3	17,5	11,0
Srednja podjetja	8	5	31	14,6	30,2	9,4	8,5
Velika podjetja	14	450	30	298,5	73,4	32,8	10,8

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.
(n=298)



4,2

Podjetja v povprečju oddajo 4,2 paketnih pošiljk nad 10 kg po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (po Sloveniji)

2/2

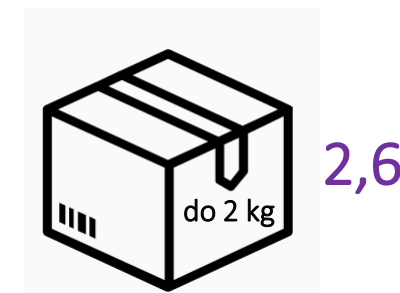
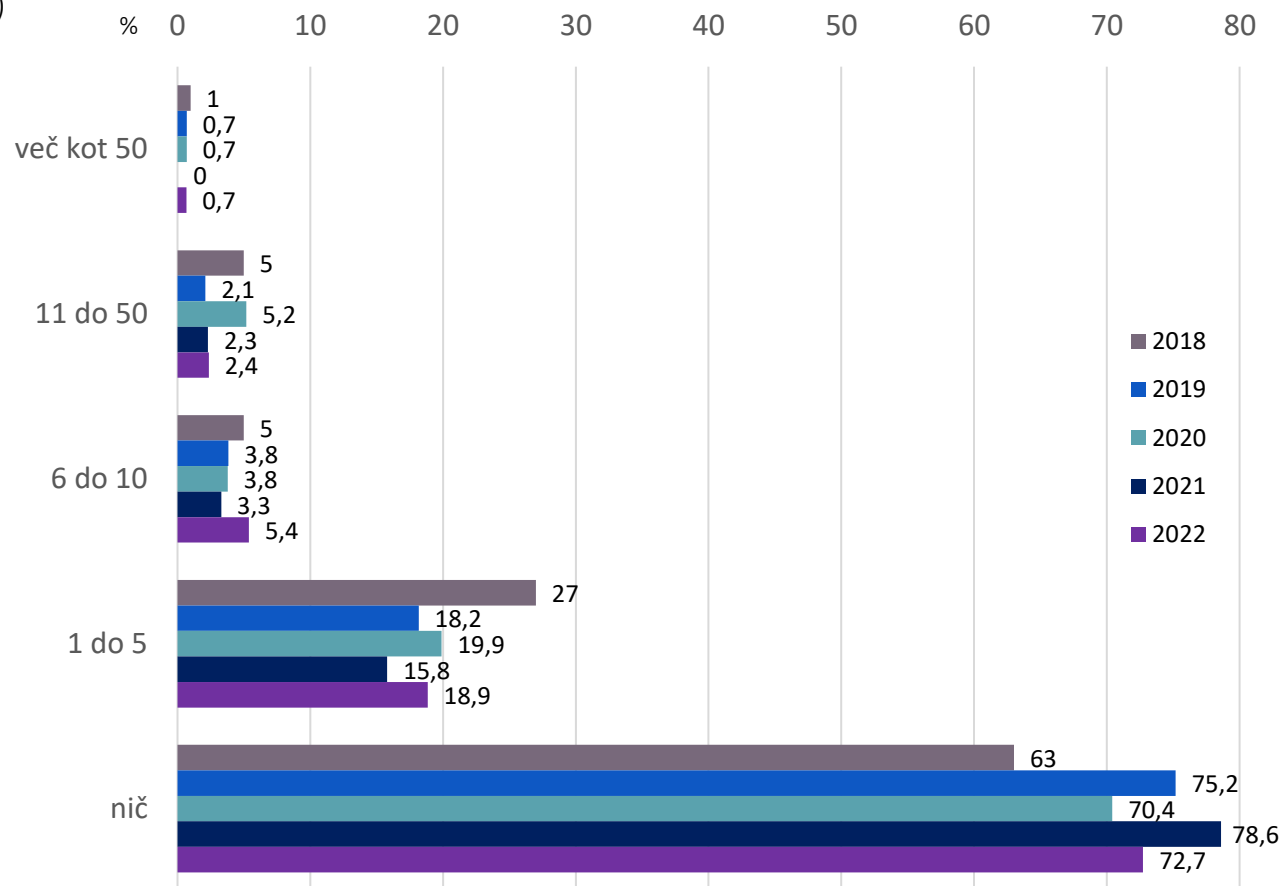
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	2	5	43	6,4	20,2	3,2	4,2
Mala podjetja	2	3	34	7,9	8,5	2,4	4,2
Srednja podjetja	1	2	13	3,9	29,9	1,9	4,3
Velika podjetja	4	35	139	3,3	54,0	8,7	4,2

Koliko jih v povprečju oddate mesečno: Naslovljene paketne pošiljke do 2 kg (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=297)



Podjetja v povprečju oddajo 2,6 paketnih pošiljk do 2 kg v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke do 2 kg (čezmejno)

2/2

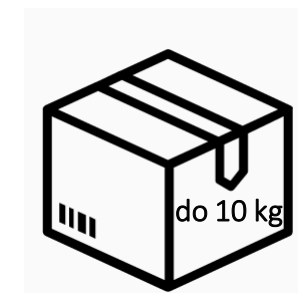
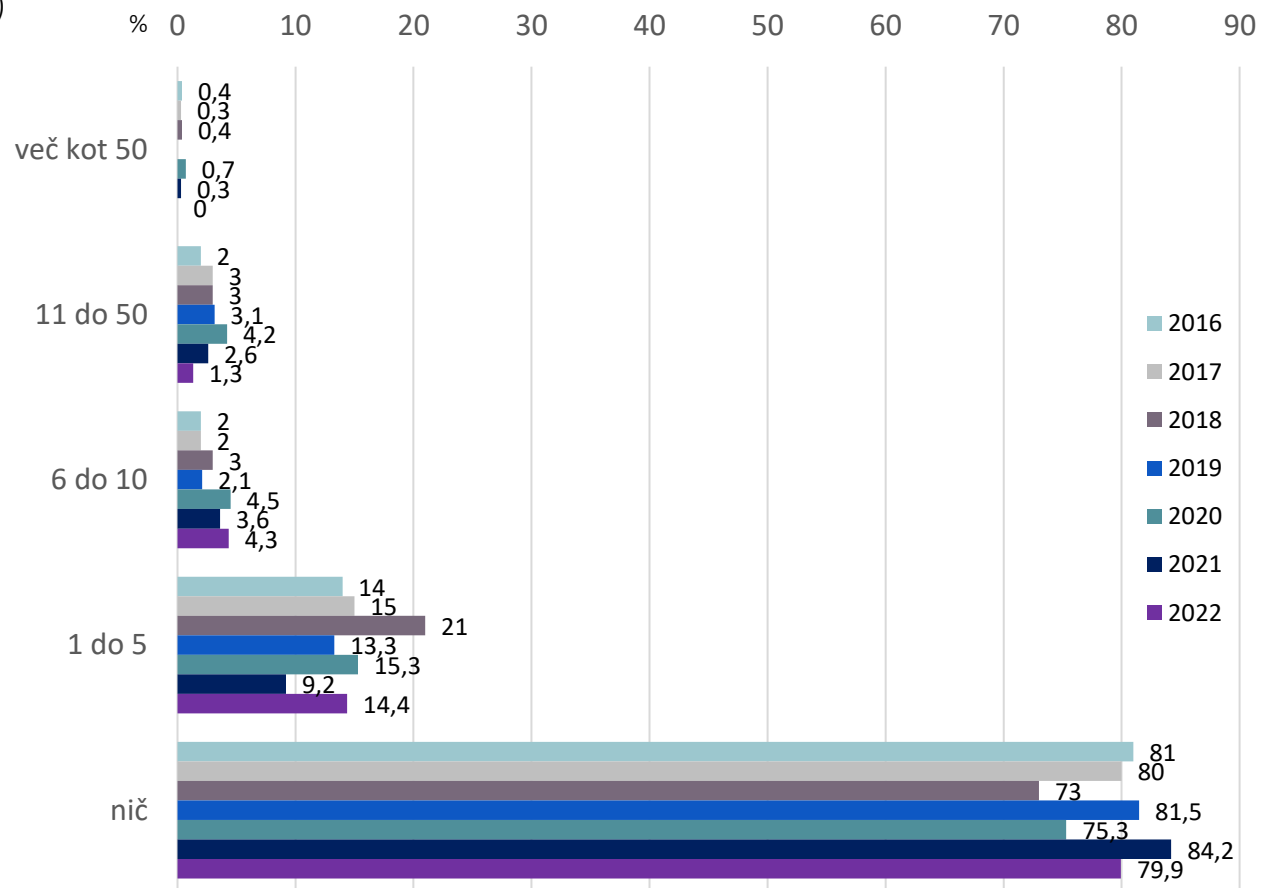
	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	3	2,2	3,7	1,4	2,6
Mala podjetja	2	0,6	4,0	1,0	1,2
Srednja podjetja	5	3,8	2,6	0,7	1,0
Velika podjetja	8	7,2	4,8	4,2	9,1

Koliko jih v povprečju oddate mesečno: Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=299)



1,3

Podjetja v povprečju oddajo 1,3 paketne pošiljke do 10 kg v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (čezmejno)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	2	2	2	1,6	4,3	2,0	1,3
Mala podjetja	1	2	2	0,8	5,1	2,4	1,0
Srednja podjetja	4	2	2	2,6	2,0	0,6	1,4
Velika podjetja	4	3	5	4,0	5,4	3,2	2,2

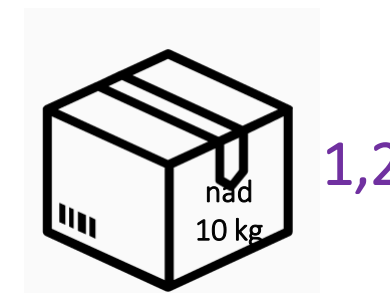
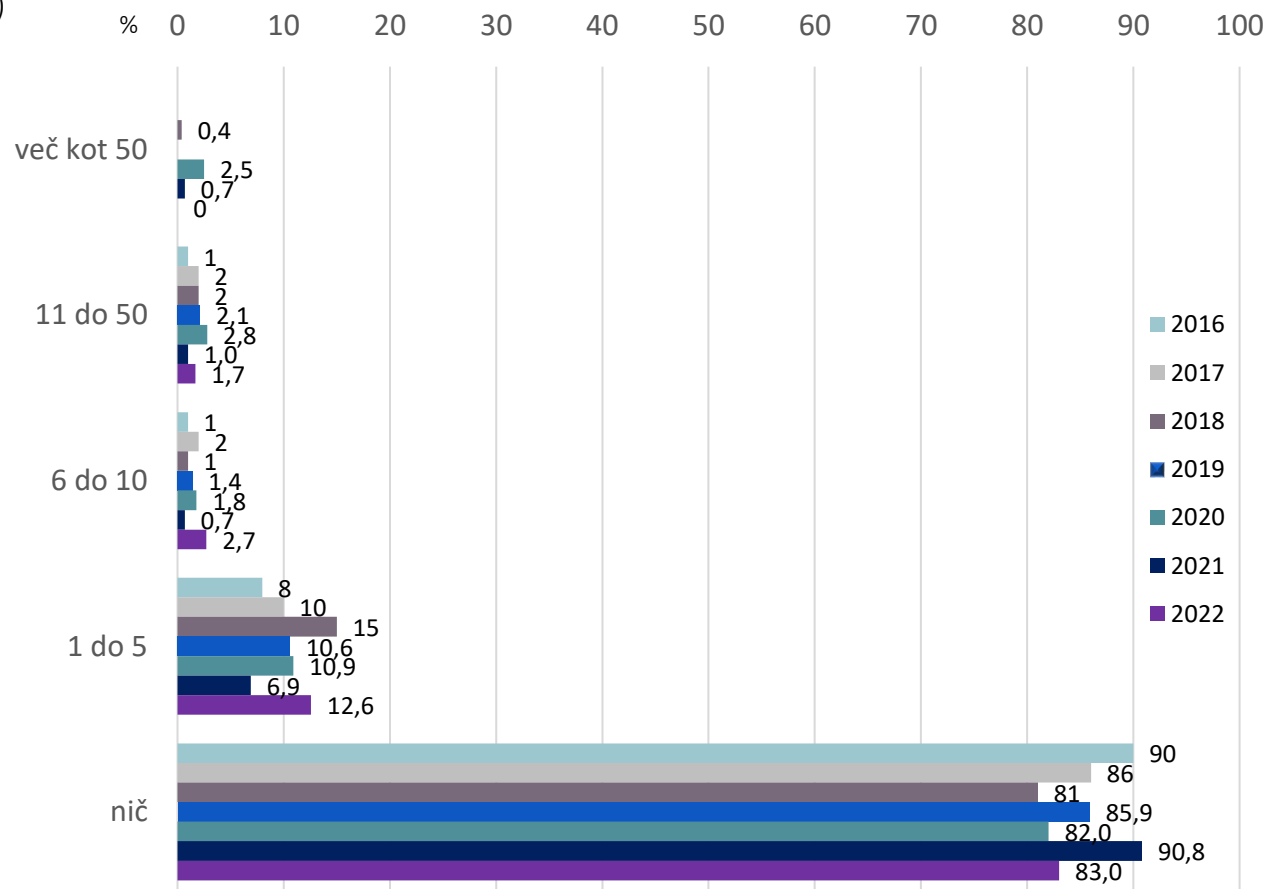
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=294)



Podjetja v povprečju oddajo 1,2 paketne pošiljke nad 10 kg v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (čezmejno)

2/2

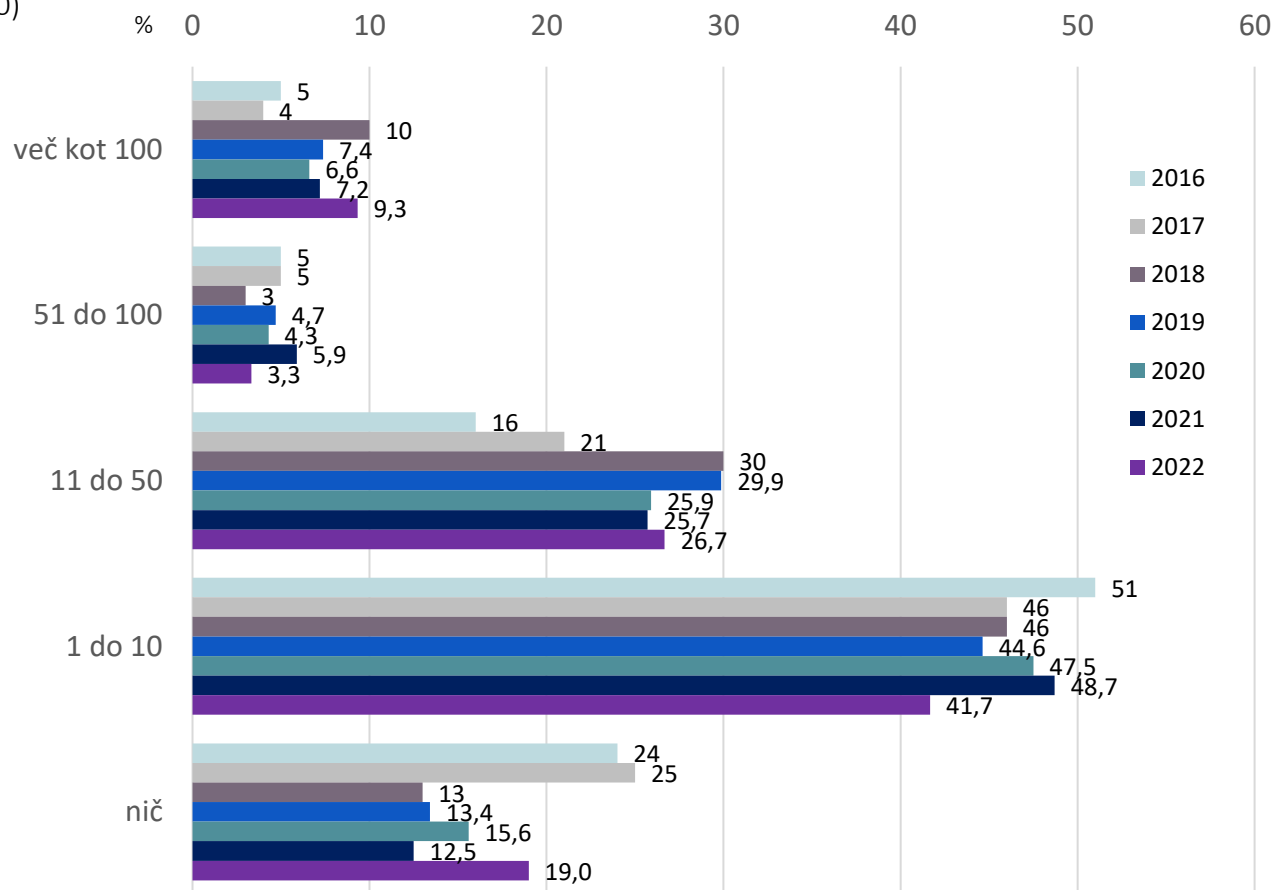
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	1	1	2	0,9	4,2	1,1	1,2
Mala podjetja	0,3	0,7	2	0,3	3,2	0,8	1,0
Srednja podjetja	3	1	2	2,0	4,5	0,4	1,1
Velika podjetja	2	1	2	2,0	8,2	3,7	2,0

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (po Sloveniji) 1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=300)



Podjetja v povprečju oddajo 72,4 priporočenih ali vrednostnih pošiljk po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (po Sloveniji) 2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	25	28	59	64,2	76,2	39,4	72,4
Mala podjetja	9	6	23	14,3	17,1	15,3	18,5
Srednja podjetja	34	43	54	38,2	40,0	56,4	91,4
Velika podjetja	118	149	252	375,4	379,0	101,4	203,2

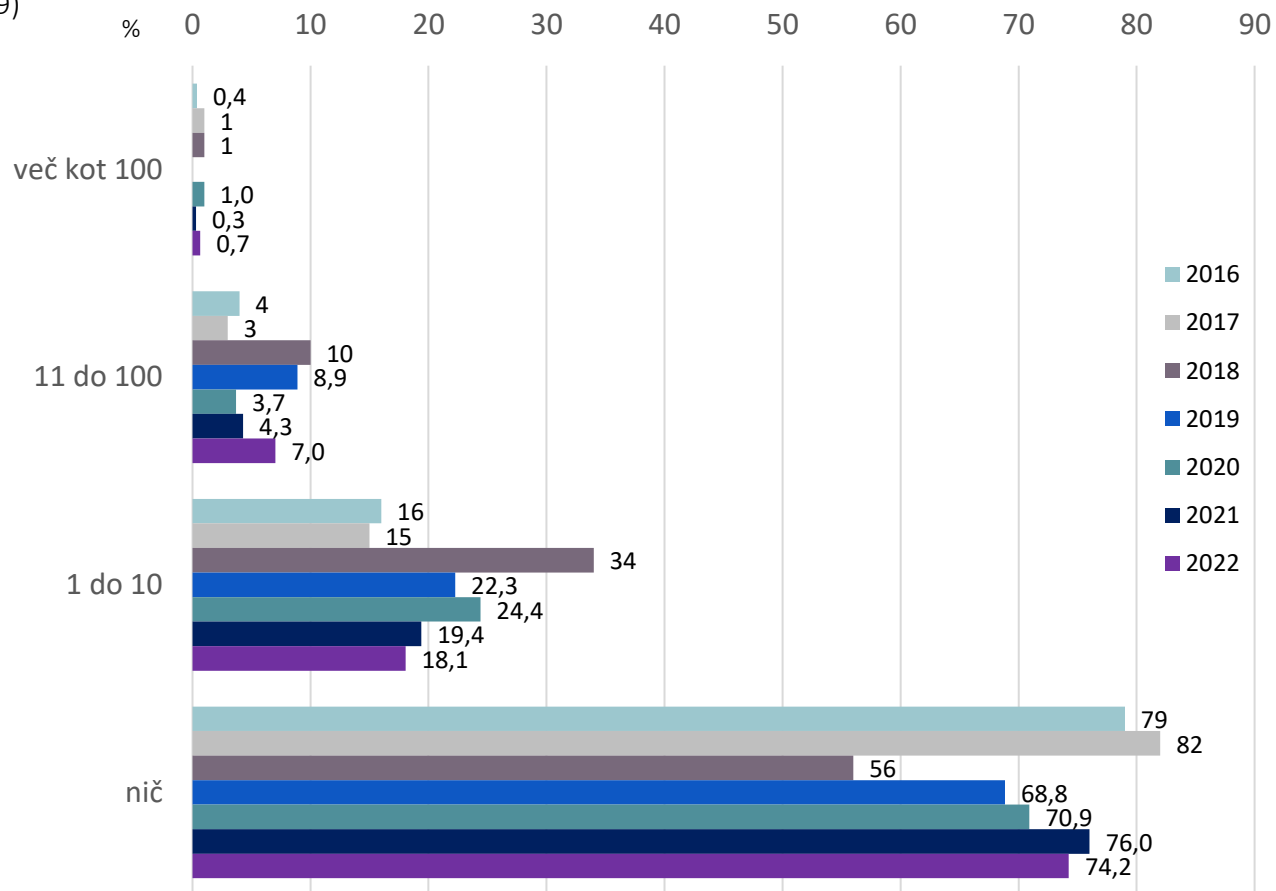
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=299)



Podjetja v povprečju oddajo 8,2 priporočenih ali vrednostnih pošiljk v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (čezmejno) 2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	3	3	11	3,8	13,2	3,6	8,2
Mala podjetja	1	0,6	2	1,6	1,8	1,0	1,5
Srednja podjetja	4	4	11	5,9	15,4	4,1	8,3
Velika podjetja	15	12	57	10,8	56,9	12,8	28,3

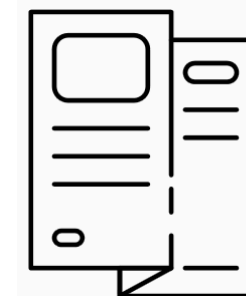
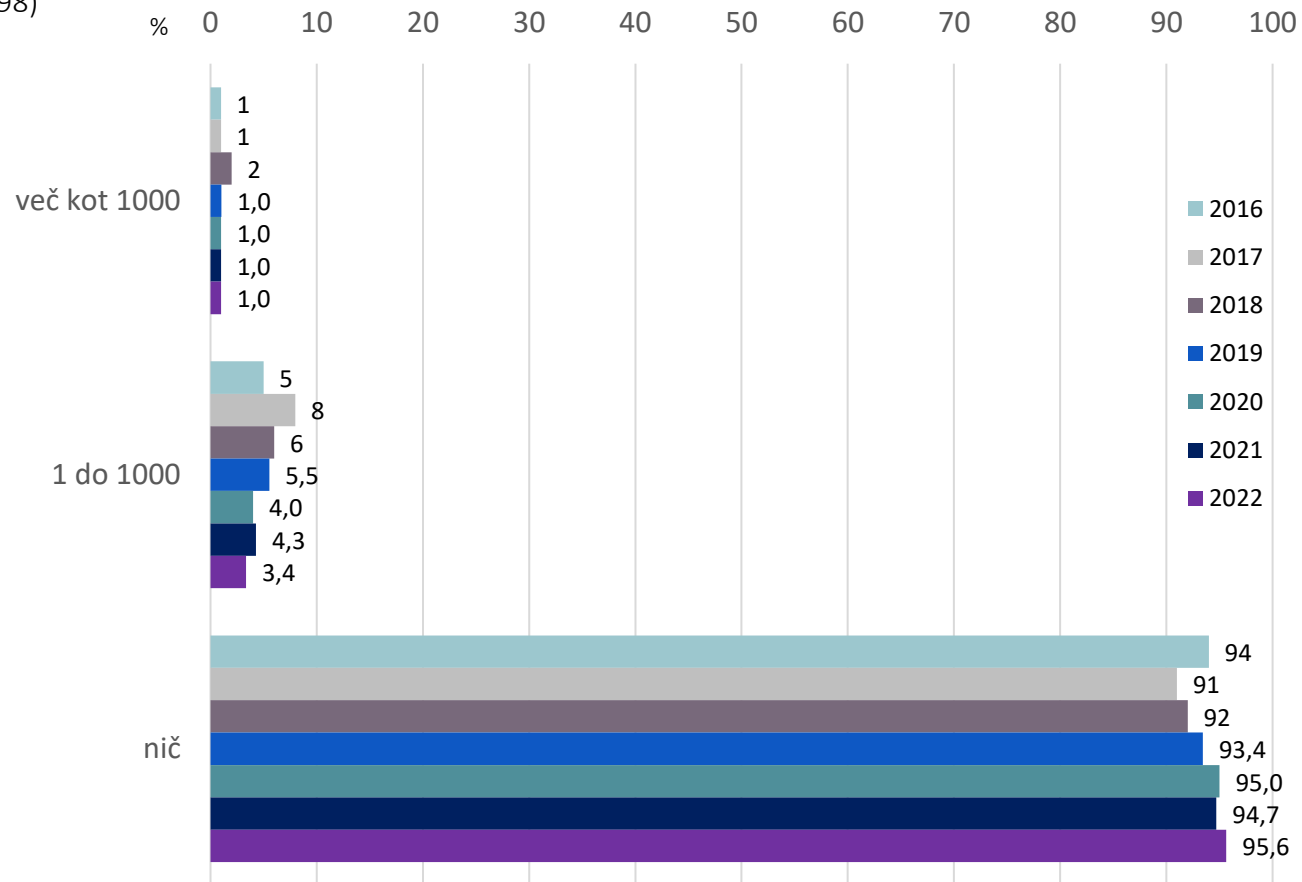
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Nenaslovljena direktna pošta – reklame (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=298)



51,8

Podjetja v povprečju oddajo 51,8 enot nenaslovljene direktne pošte po Sloveniji mesečno, največ velika podjetja.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

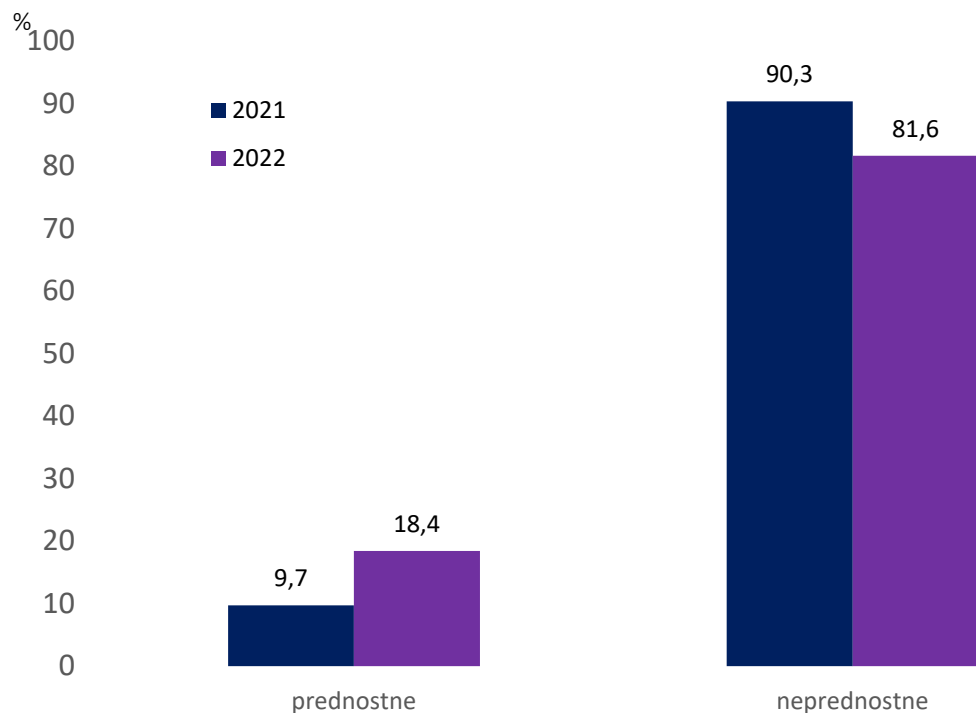
Nenaslovljena direktna pošta – reklame (po Sloveniji)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	43	114	297	165,9	225,4	78,8	51,8
Mala podjetja	1	121	30	27,3	57,3	10,3	52,8
Srednja podjetja	84	119	109	8,9	514,9	128,7	2,8
Velika podjetja	278	45	2030	1322,5	391,8	252,1	126,0

Ali lahko ocenite razmerje med prednostnimi in neprednostnimi pošiljkami, ki jih oddajate?

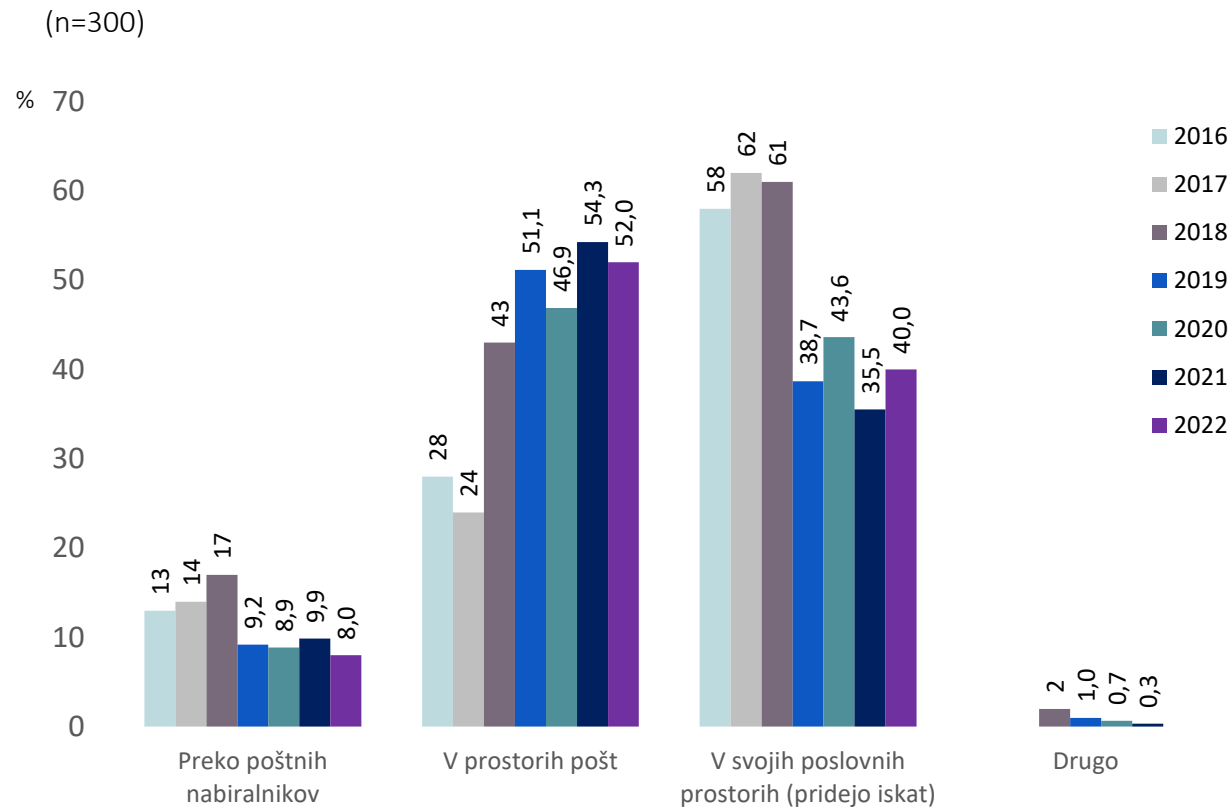
(n=300)



Med pošiljkami, ki jih podjetja oddajajo, prevladujejo neprednostne pošiljke, njihov delež med vsemi oddanimi pošiljkami je 81,6 %. Prednostne pošiljke dosegajo slabo petino (18,4 %) vseh oddanih pošiljk.

	prednostne	neprednostne
Povprečje	18,4 %	81,6 %
Mala podjetja	15,3 %	84,7 %
Srednja podjetja	18,4 %	81,6 %
Velika podjetja	27,5 %	72,5 %

Na kakšen način oddajate poštne pošiljke?



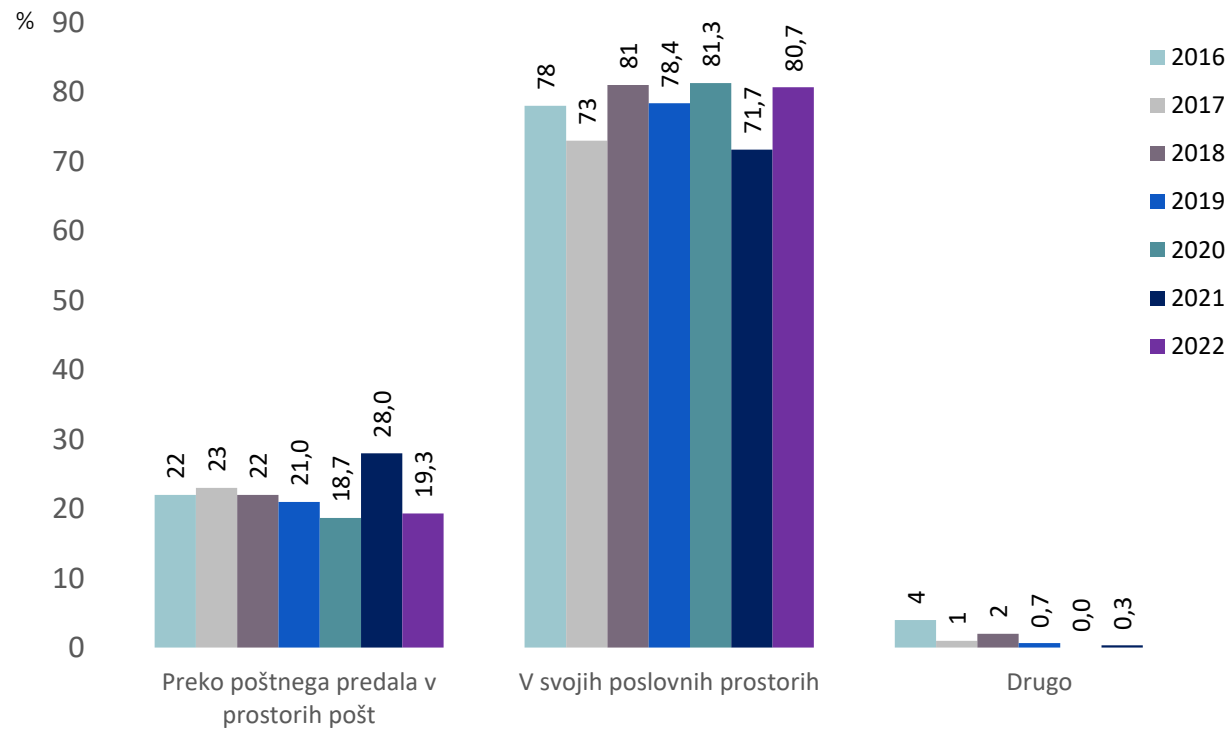
Pod drugo so navedli: samo e-poslovanje

Dobra polovica podjetij (52,0 %) poštne pošiljke oddaja v prostorih pošt, štiri desetine pa v svojih poslovnih prostorih (40,0 %). Preko poštних nabiralnikov pošto oddaja slaba desetina (8,0 %) podjetij.

V zadnjih štirih raziskavah smo zabeležili višji delež podjetij, ki pošiljke oddajajo v prostorih pošt in opazno nižji delež tistih, ki pošiljke oddajajo v svojih poslovnih prostorih ali preko poštних nabiralnikov.

Na kakšen način sprejemate poštne pošiljke?

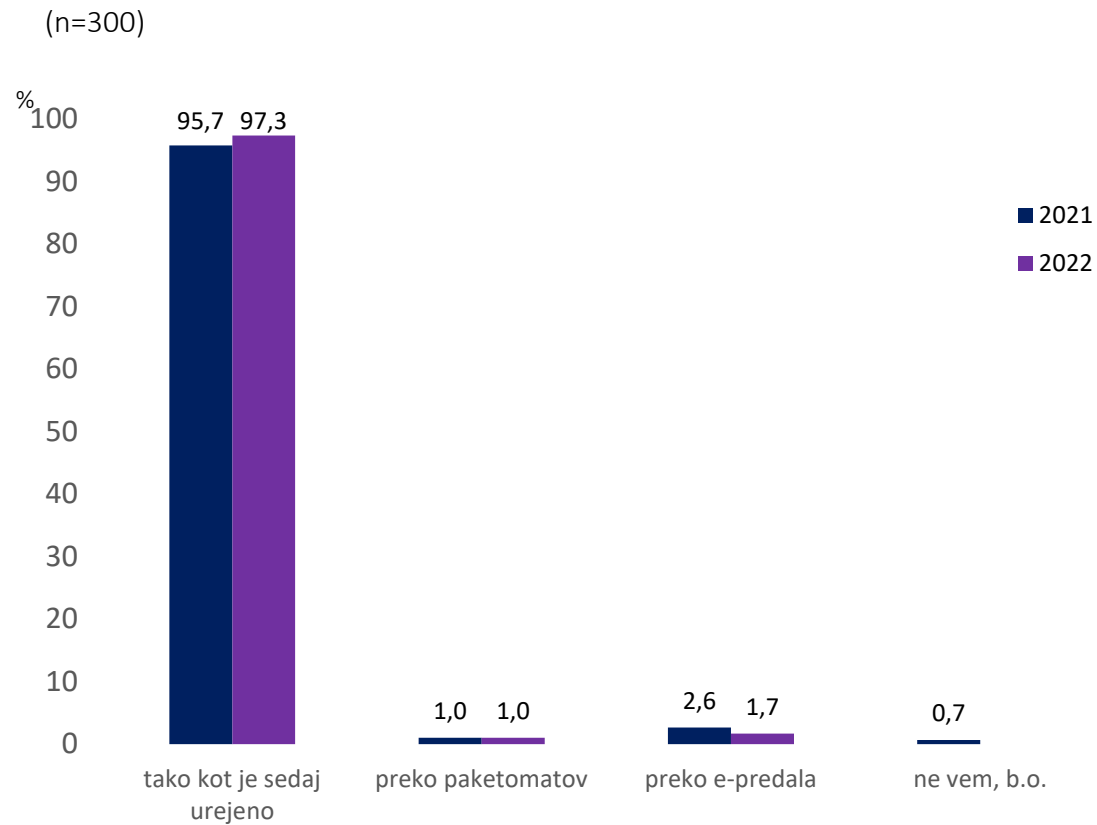
(n=300)



Osem desetlin (80,7 %) podjetij poštne pošiljke sprejema v svojih poslovnih prostorih, slaba petina (19,3 %) pa preko poštne predala v prostorih pošt.

Pod drugo so navedli: oboje

Na kakšen način bi najraje prevzemali priporočena pisma?

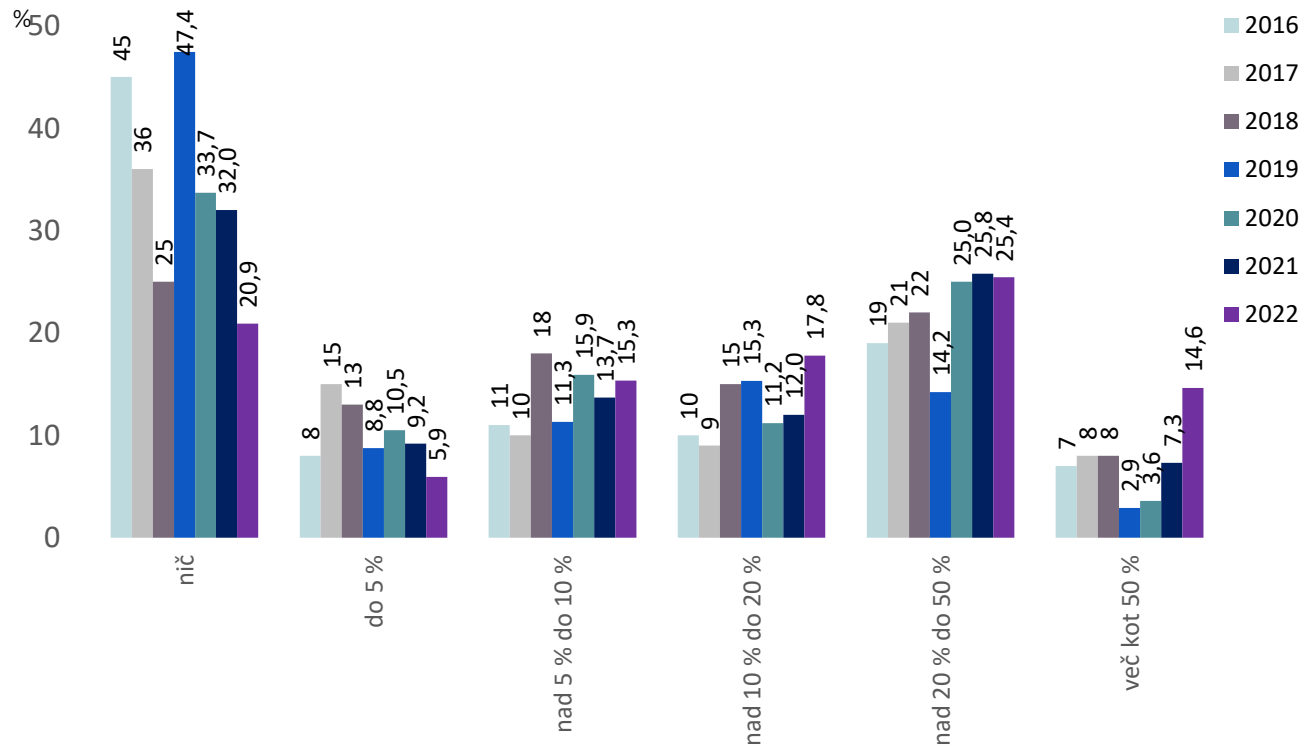


Anketiranci bi priporočena pisma najraje prevzemali tako, kot je sedaj urejeno.

Za koliko odstotkov je v zadnjem letu pri vašem podjetju upadla uporaba poštnih storitev, ki ste jih zamenjali z uporabo interneta in elektronske pošte?

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.
(n=287)



26,4 %

V povprečju so podjetja zaradi e-pošte v zadnjem letu za 26,4 % zmanjšala uporabo poštnih storitev, pri čemer uporaba poštnih storitev ni nič upadla pri petini anketiranih podjetij. V zadnjih treh raziskavah je najvišji delež tistih, ki so uporabo poštnih storitev zmanjšali za več kot 20 % do 50 %, v letošnji raziskavi pa se je precej povečal delež tistih, ki so na račun interneta in elektronske pošte zmanjšali uporabo poštnih storitev za več kot 50 %.

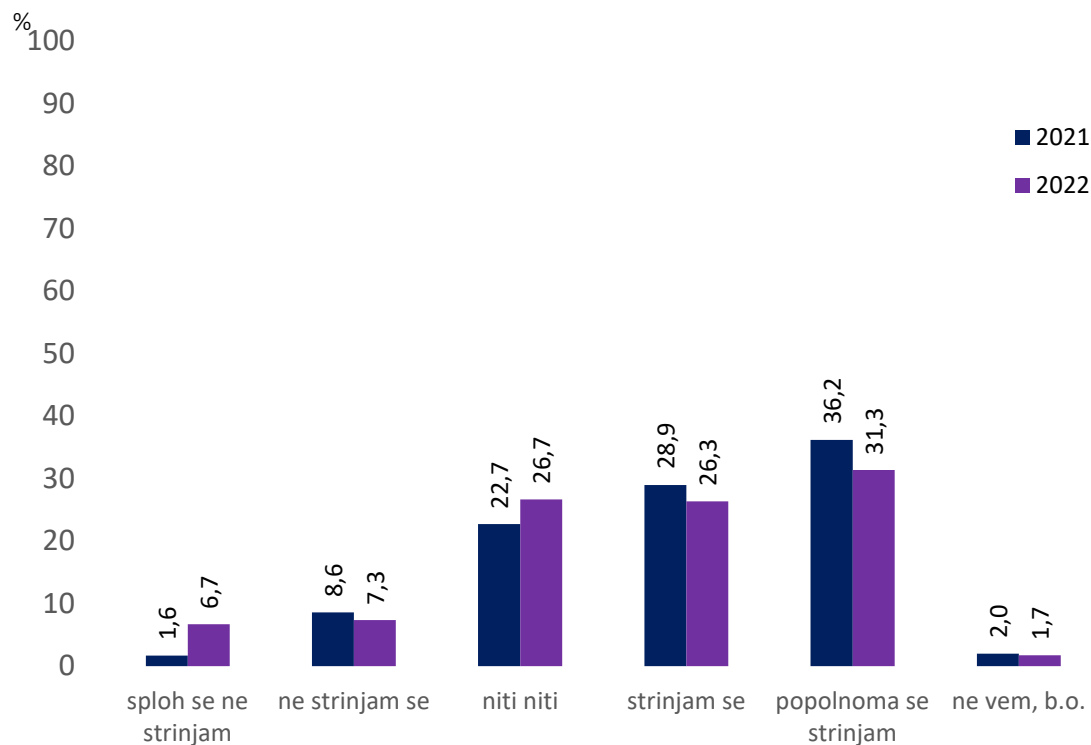
Za koliko odstotkov je v zadnjem letu pri vašem podjetju upadla uporaba poštnih storitev, ki ste jih zamenjali z uporabo interneta in elektronske pošte?

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečje	17 %	18 %	20 %	12,4 %	16,4 %	19,4 %	26,4 %
Mala podjetja	17 %	17 %	23 %	13,3 %	17,3 %	21,3 %	26,8 %
Srednja podjetja	17 %	20 %	13 %	10,0 %	15,2 %	16,5 %	24,4 %
Velika podjetja	14 %	21 %	13 %	12,7 %	15,1 %	17,2 %	28,6 %

Podjetje uporabi pisemsko korespondenco le tedaj, ko nima na voljo ustrezne elektronske alternative. – Strinjanje s trditvijo

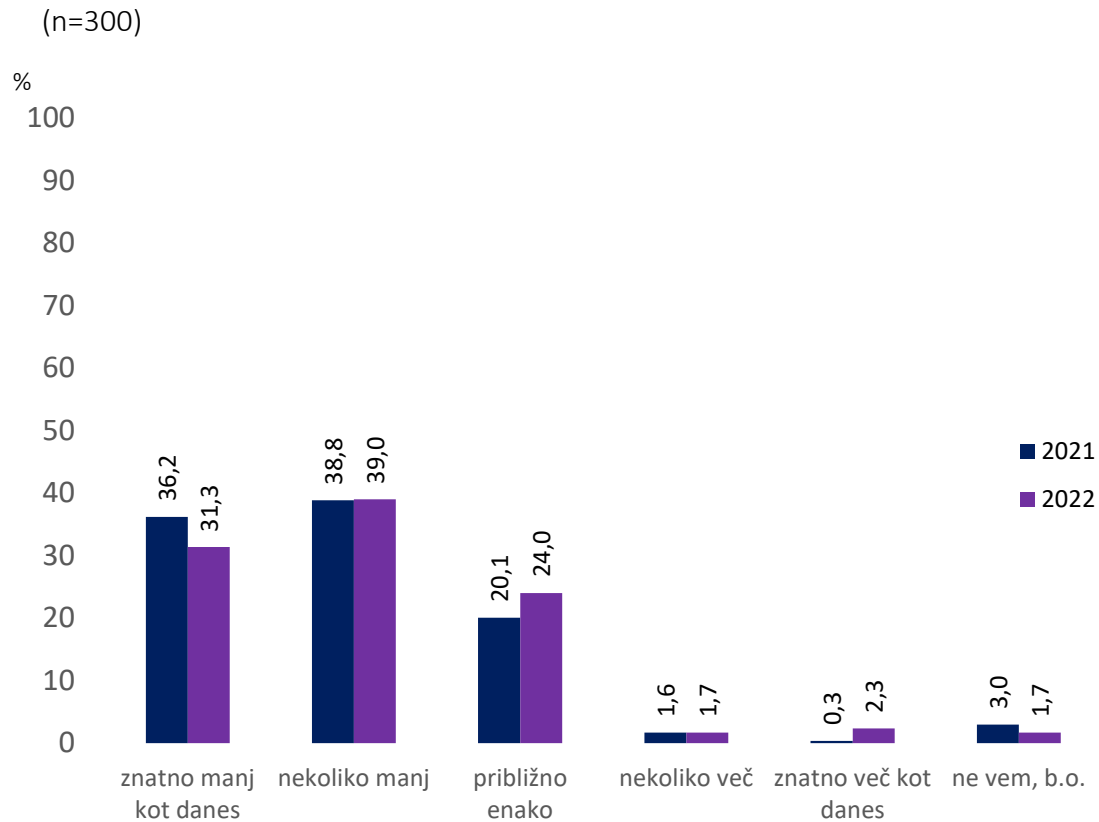
(n=300)



Povprečna ocena strinjanja s trditvijo je 3,69, pri čemer se dobra polovica (57,6 %) anketirancev strinja oz. popolnoma strinja, da podjetje uporabi pisemsko korespondenco le tedaj, ko nima na voljo ustrezne elektronske alternative, dobra desetina (14,0 %) pa je nasprotnega mnenja.

	2021	2022
Povprečje	3,91	3,69
Mala podjetja	3,94	3,65
Srednja podjetja	3,92	3,90
Velika podjetja	3,79	3,49

V kolikšni meri ocenjujete, da boste čez 5 do 10 let uporabljali pisemske storitve?

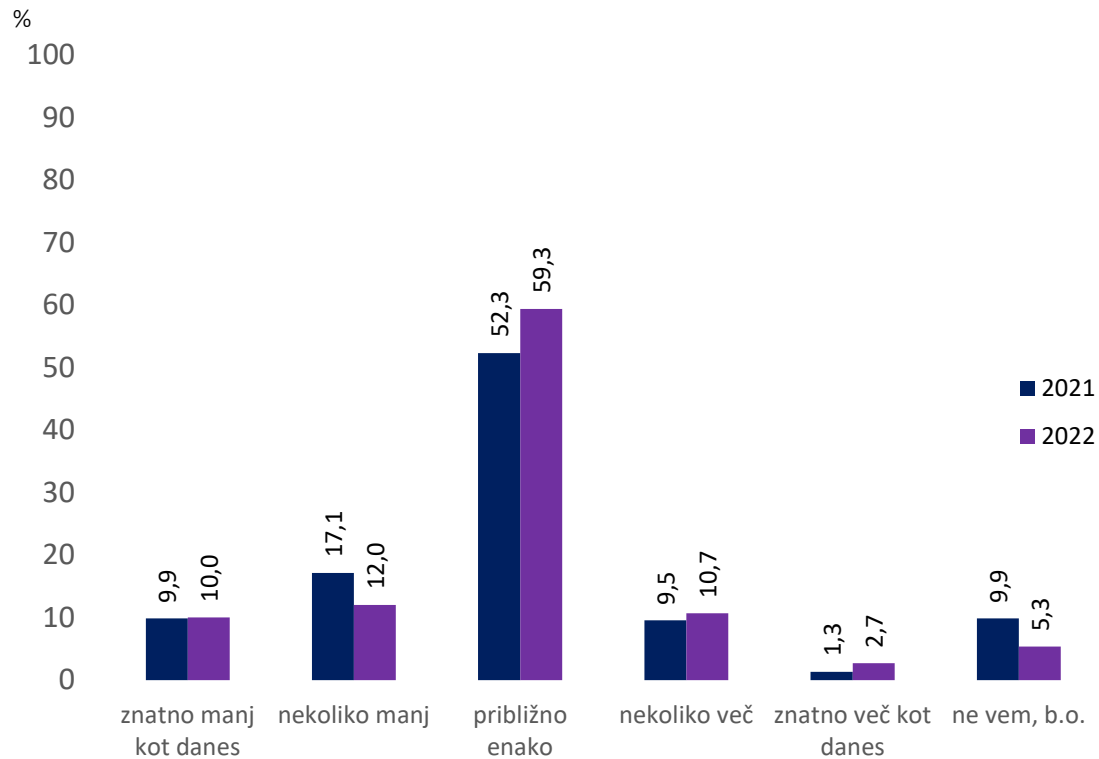


Anketiranci ocenjujejo, da bo sedem desetih podjetij (70,3 %) čez 5 do 10 let manj uporabljalo pisemske storitve.

	2021	2022
Povprečje	2,00	2,03
Mala podjetja	1,85	1,91
Srednja podjetja	2,27	2,20
Velika podjetja	2,07	2,13

V kolikšni meri ocenjujete, da boste čez 5 do 10 let uporabljali paketne storitve?

(n=300)

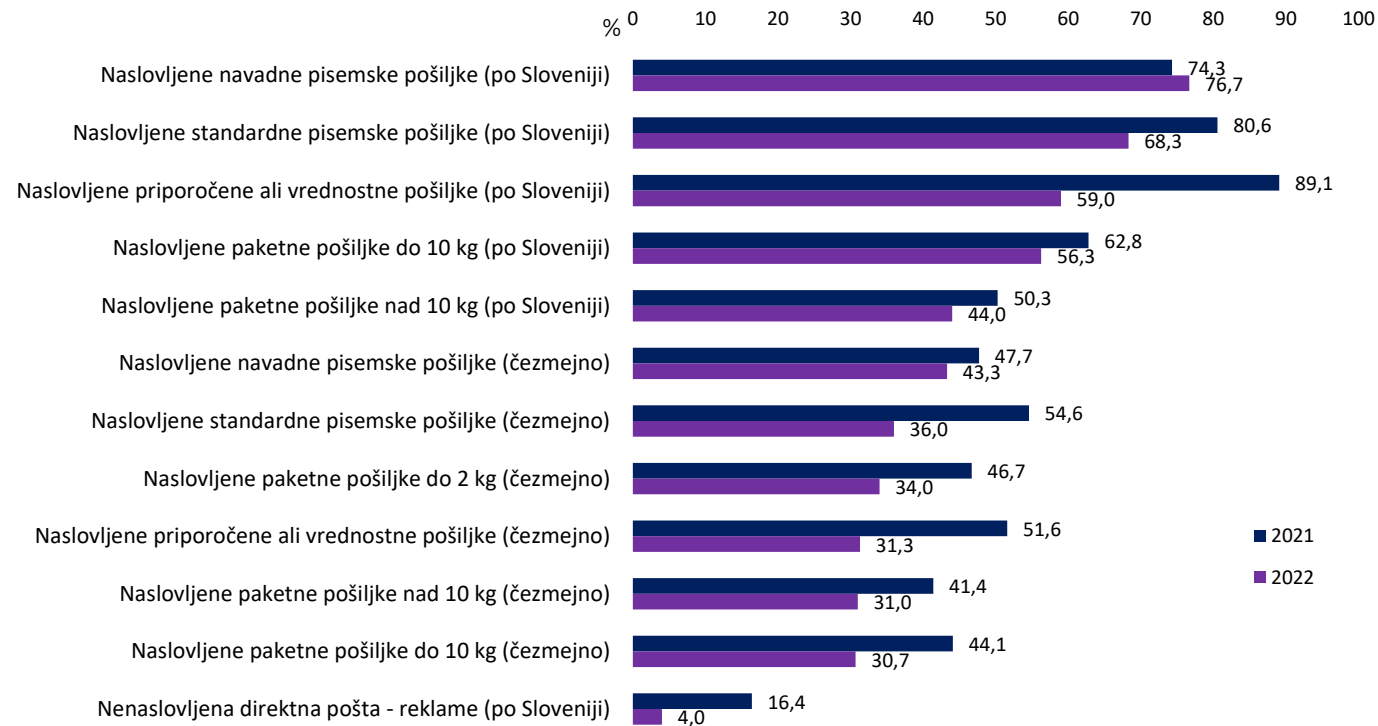


Anketiranci ocenjujejo, da bo dobra polovica podjetij (59,3 %) čez 5 do 10 let uporabljala paketne storitve približno enako kot sedaj, dobra petina (22,0 %) pa meni, da se bo uporaba paketnih storitev zmanjšala.

	2021	2022
Povprečje	3,05	2,83
Mala podjetja	3,21	2,80
Srednja podjetja	2,81	2,83
Velika podjetja	2,86	2,92

Podjetja bodo nekatere storitve vedno opravljala po pošti. Katere storitve bodo to?

(Več možnih odgovorov; n=300)



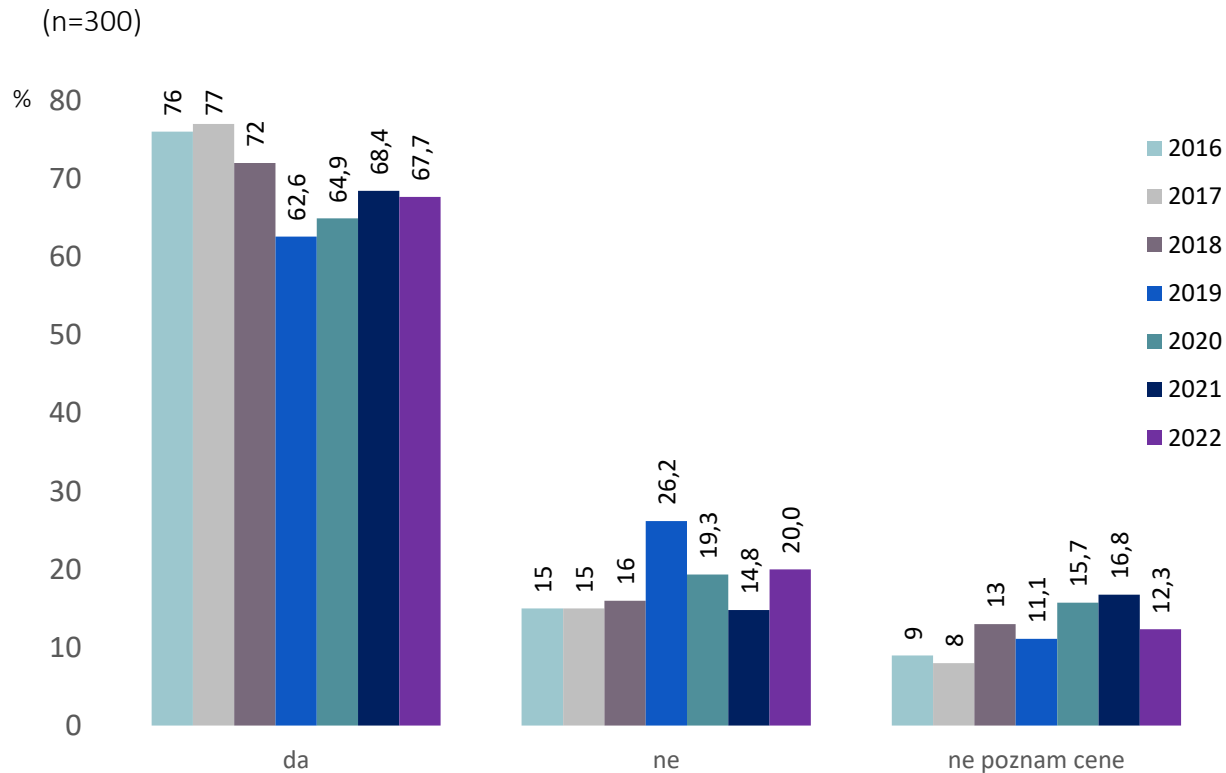
Deleži anketirancev, ki menijo, da bodo podjetja posamezne storitve vedno opravljala po pošti, so v povprečju precej nižji kot v predhodni raziskavi.

Storitve, ki jih bodo po mnenju anketirancev podjetja v najvišjem deležu vedno opravljala po pošti so: naslovljene navadne pisemske pošiljke po Sloveniji (76,7 %), naslovljene standardne pisemske pošiljke po Sloveniji (68,3 %) in naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke po Sloveniji (59,0 %). Najnižji delež smo zabeležili za nenaslovljeno direktno pošto (reklame) po Sloveniji (4,0 %).



Cena prenatal

Ali se vam zdi cena, ki jo vaše podjetje plačuje za prenos standardnega pisma, sprejemljiva?



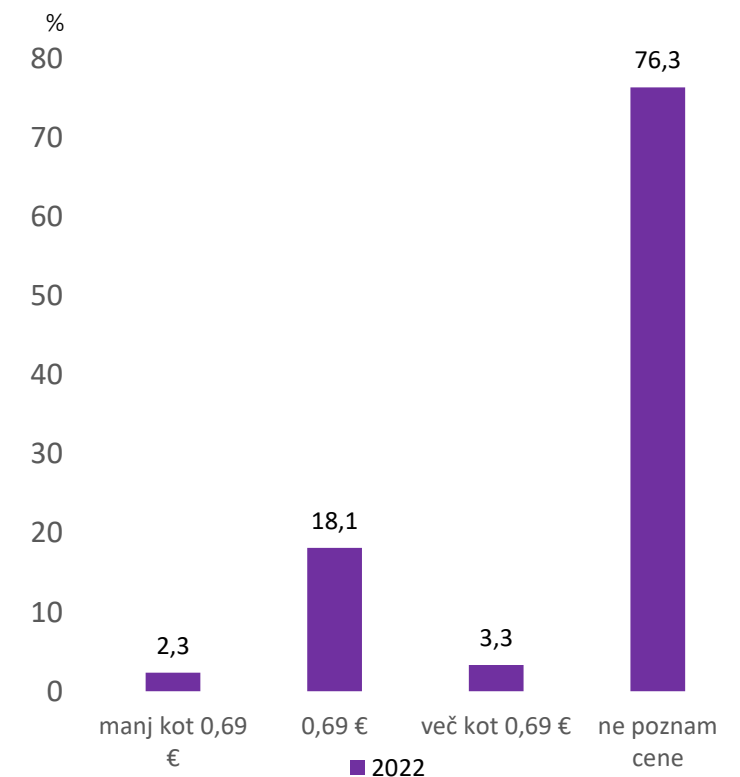
Večini anketiranih podjetij (67,7 %) se zdi cena, ki jo plačujejo za prenos standardnega pisma, sprejemljiva, petina (20,0 %) ocenjuje, da cena ni sprejemljiva, dobra desetina (12,3 %) pa cene za prenos standardnega pisma ne pozna.

Kakšno ceno vaše podjetje plačuje za prenos standardnega pisma?

(Odgovarjajo tisti, ki so pri prejšnjem vprašanju odgovorili, da poznajo ceno za prenos standardnega pisma; n=263)

V tabeli je prikazana povprečna cena, ki so jo navedli anketiranci kot ceno, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma (gre za spontano navedene cene):

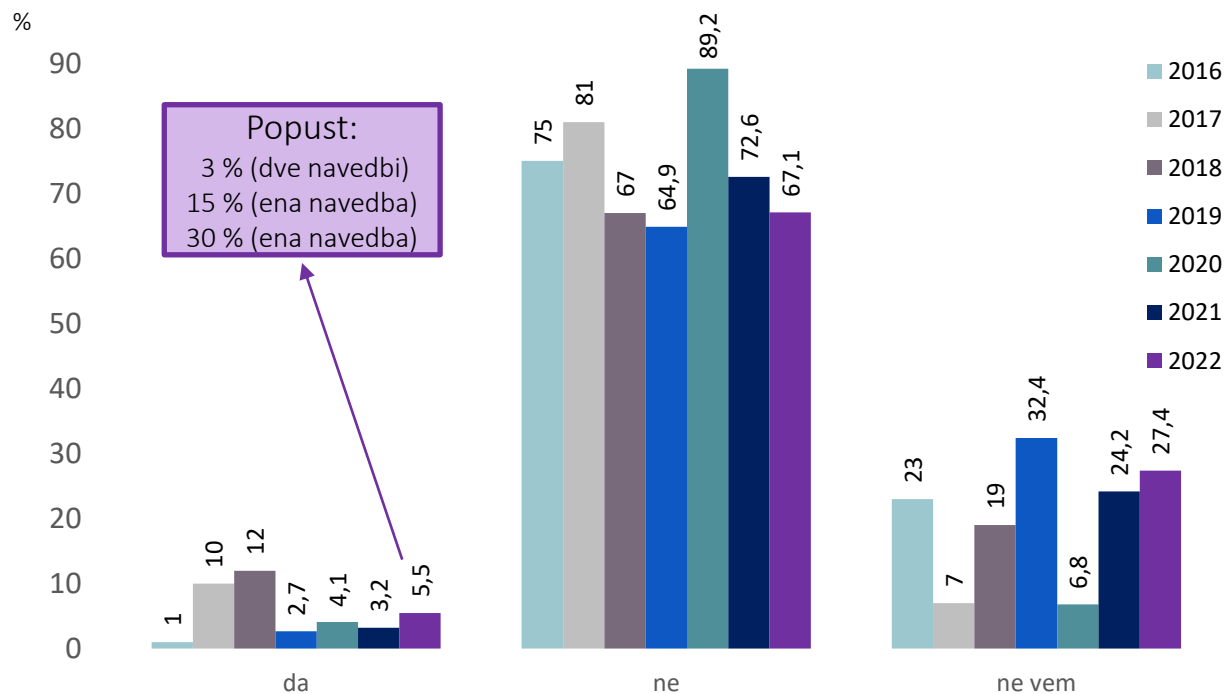
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečna cena	0,41 €	0,87 €	0,50 €	0,54 €	0,56 €	0,66 €	0,71 €
Mala podjetja	0,44 €	0,73 €	0,48 €	0,54 €	0,56 €	0,66 €	0,69 €
Srednja podjetja	0,38 €	1,43 €	0,63 €	0,49 €	0,53 €	0,67 €	0,75 €
Velika podjetja	0,37 €	0,41 €	0,40 €	0,62 €	0,60 €	0,61 €	0,71 €
Dejanska cena	0,37 €	0,37 €	0,40 €	0,48 €	0,55 €	0,62 €	0,69 €



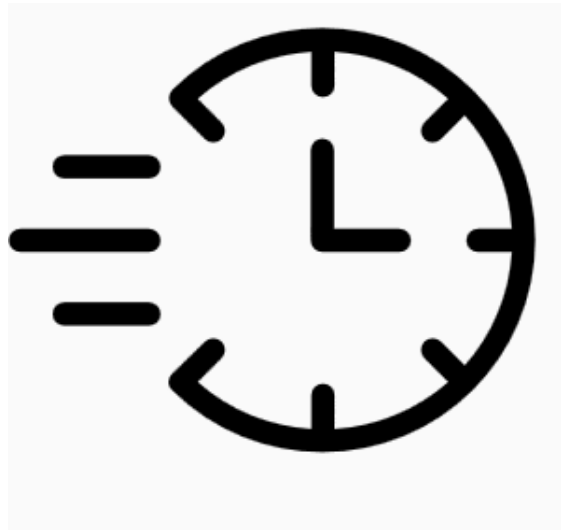
Dobre tri četrtine anketirancev (76,3 %) ne pozna cene, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma. Med tistimi, ki so ceno znali navesti, jih največ plačuje 0,69 € za prenos standardnega pisma.

Ali je to cena s popustom?

(Odgovarjajo tisti, ki so znali navesti ceno, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma; n=73)

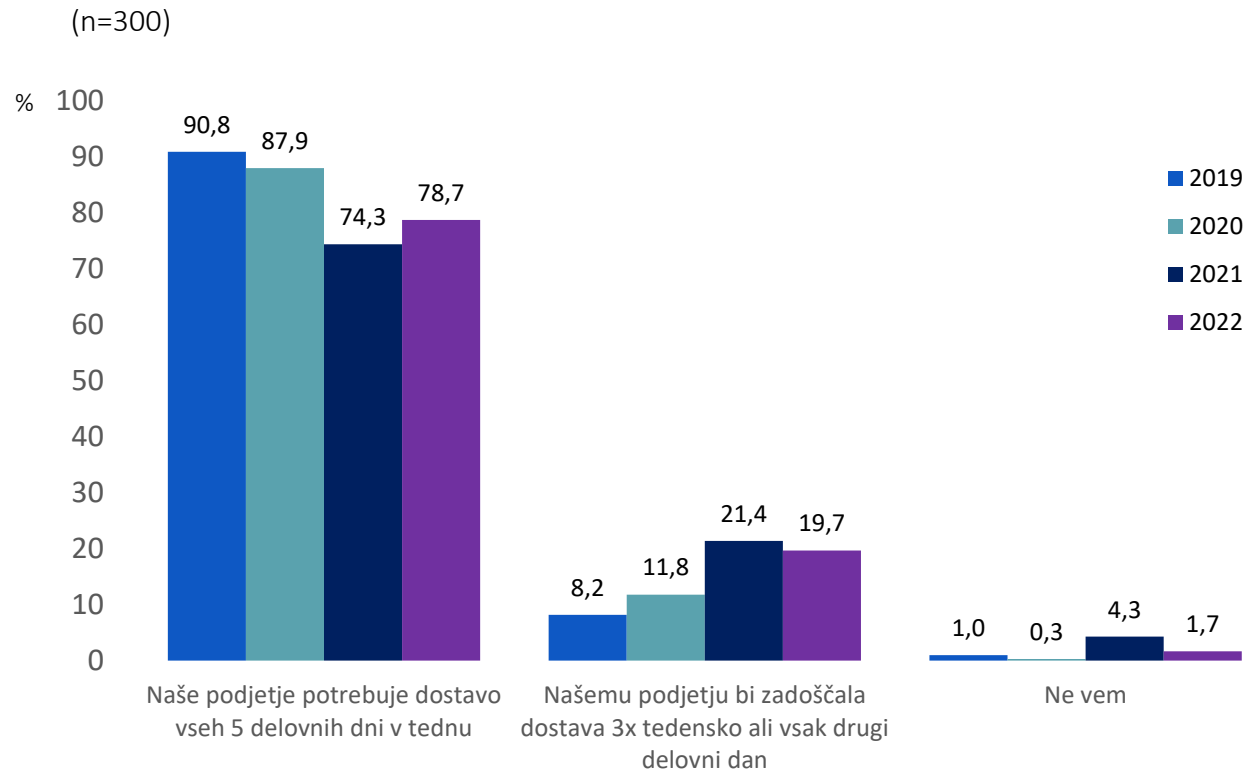


Med vsemi anketiranimi podjetji 5,5 % anketirancev navaja, da je v ceni upoštevan popust, 67,1 % popusta nima, dobra četrtina (27,4 %) pa na vprašanje ni znala odgovoriti.



Dostava v podjetje

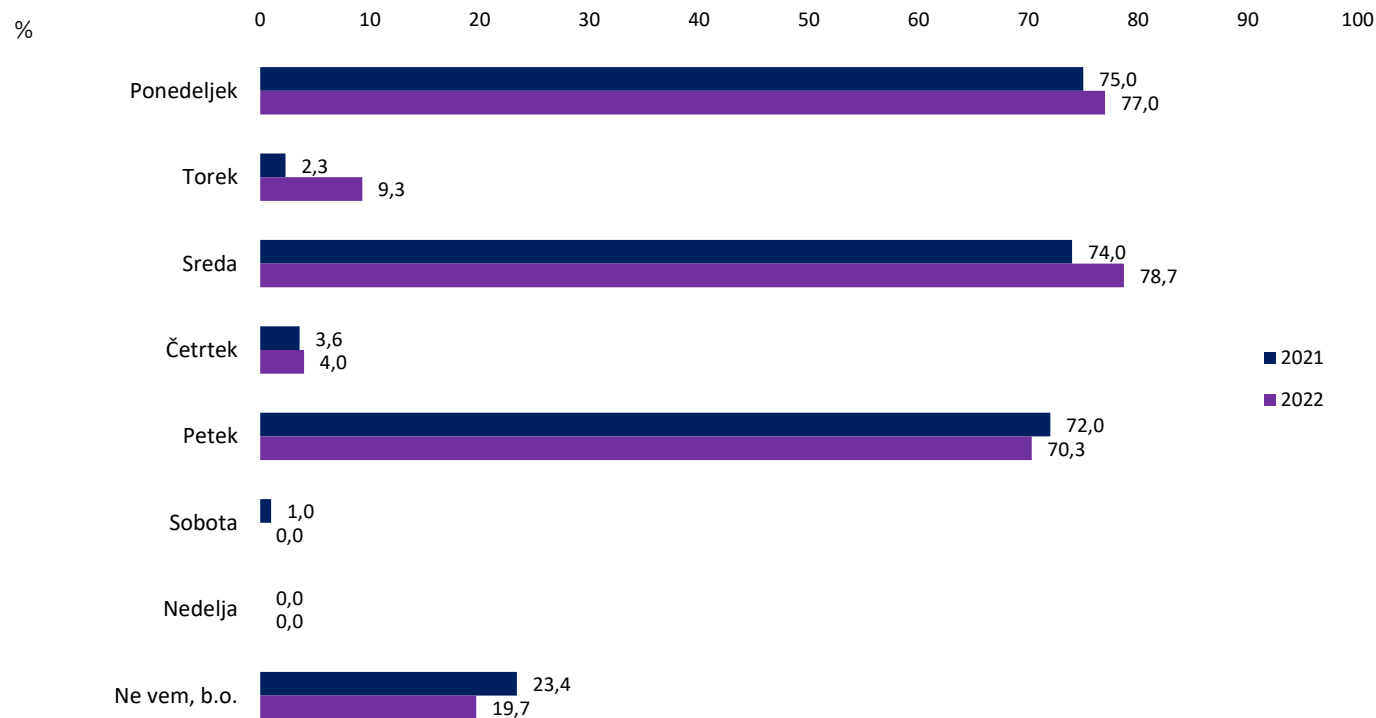
Ali vaše podjetje potrebujete dostavo 5x tedensko ali bi bilo dovolj, če bi imeli dostavo vsak drugi delovni dan, namesto petkrat tedensko?



Dobre tri četrtine (78,7 %) anketiranih podjetij potrebujejo dostavo vsak delovni dan, v zadnjih dveh raziskavah pa smo zaznali večji delež tistih, ki bi jim zadoščala dostava 3x tedensko ali vsak drugi delovni dan – teh je slaba petina (19,7 %).

Kateri dni v tednu bi vaše podjetje potrebovalo dostavo, če bi se izvajala 3x tedensko?

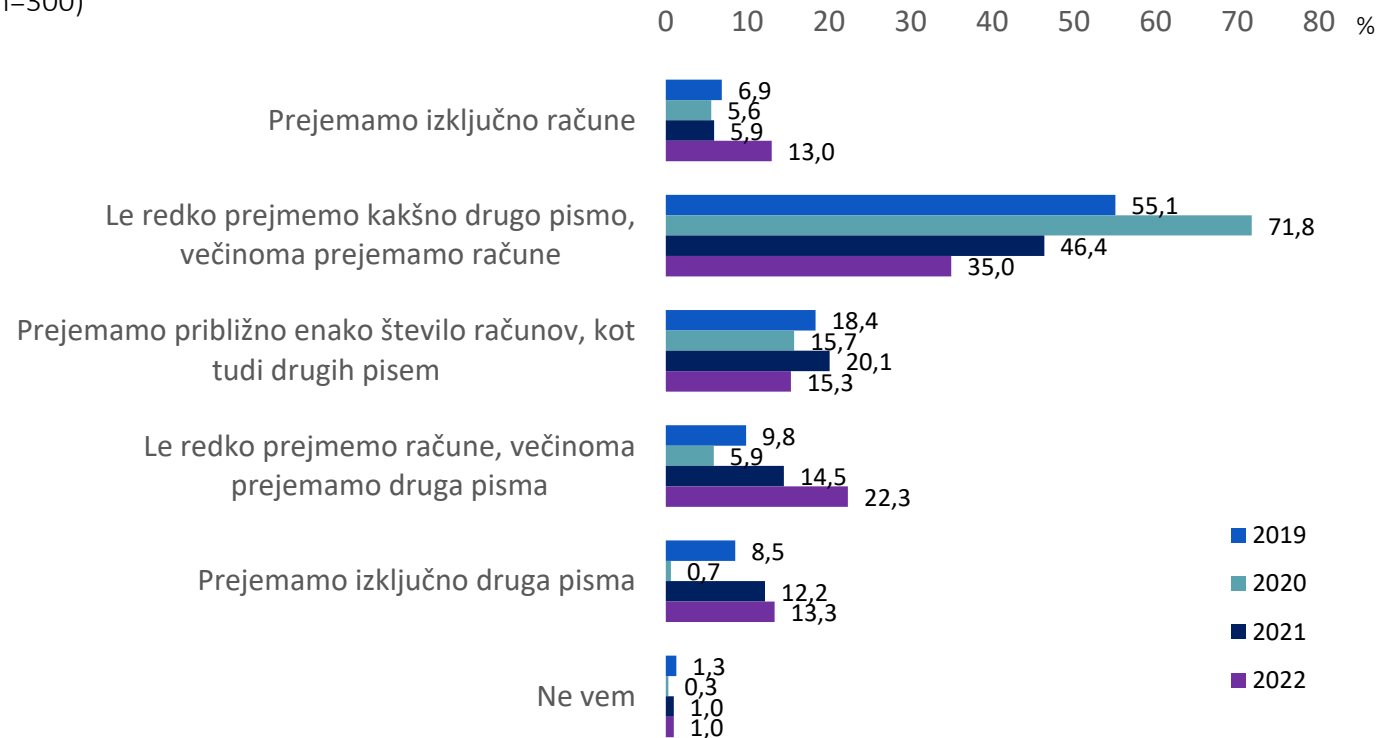
(Možni trije odgovori; n=300)



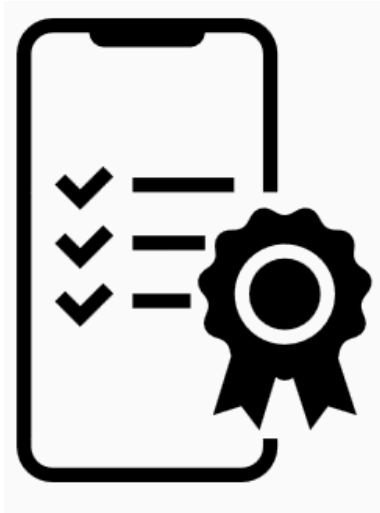
Anketirancem smo dali možnost, da sami izberejo tri dneve v tednu, ko bi jim ustrezala dostava, če bi se izvajala samo 3 x tedensko. Največ bi jih dostavo potrebovalo ob ponedeljkih, sredah in petkih.

Prosimo ocenite, kolikšen delež med vsemi pismi, ki jih prejme vaše podjetje, predstavljajo računi.
Pri oceni NE upoštevajte reklam.

(n=300)



V letošnji raziskavi se je v primerjavi s predhodno raziskavo še znižal delež tistih, ki le redko prejmejo kakšno drugo pismo in večinoma prejmemo račune. Takšnih je dobra tretjina (35,0 %). Šestina (15,3 %) jih prejema približno enako število računov, kot tudi drugih pisem, sledijo tista podjetja, ki le redko prejmemo račune (22,3 %) in jih je precej več kot v predhodni raziskavi. Dobra desetina (13,0 %) prejema izključno račune, malenkost višji delež (13,3 %) pa izključno druga pisma.



Kakovost storitev

V kolikšni meri so navedeni dejavniki kakovosti poštne storitve pomembni za vaše podjetje? (1/2)

(n=300, podatek 2022)

1= zelo nepomembno 2=nepomembno 3=niti niti 4=pomembno 5=zelo pomembno

DEJAVNIK	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	ne vem (%)
Lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	8,3	4,3	9,3	11,7	66,0	0,3
Delovni čas pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	5,7	4,3	11,7	12,7	65,3	0,3
Hiter prenos poštne pošiljke	1,3	1,7	7,7	15,3	73,3	0,7
Zanesljiv prenos poštne pošiljke	1,0	0,3	1,7	6,7	90,3	0,0
Cena poštne storitve	2,0	1,3	15,0	21,7	58,7	1,3
Zaupanje v ponudnika poštних storitev	2,0	0,3	3,0	16,0	78,7	0,0
Odnos uslužbencev do strank	2,0	0,7	3,3	13,0	81,0	0,0
Čas čakanja v čakalni vrsti	7,3	3,0	8,0	15,3	65,3	1,0
Možnost izbire med hitrejšim prednostnim in cenejšim neprednostnim prenosom	5,0	2,0	14,0	20,3	56,0	2,7

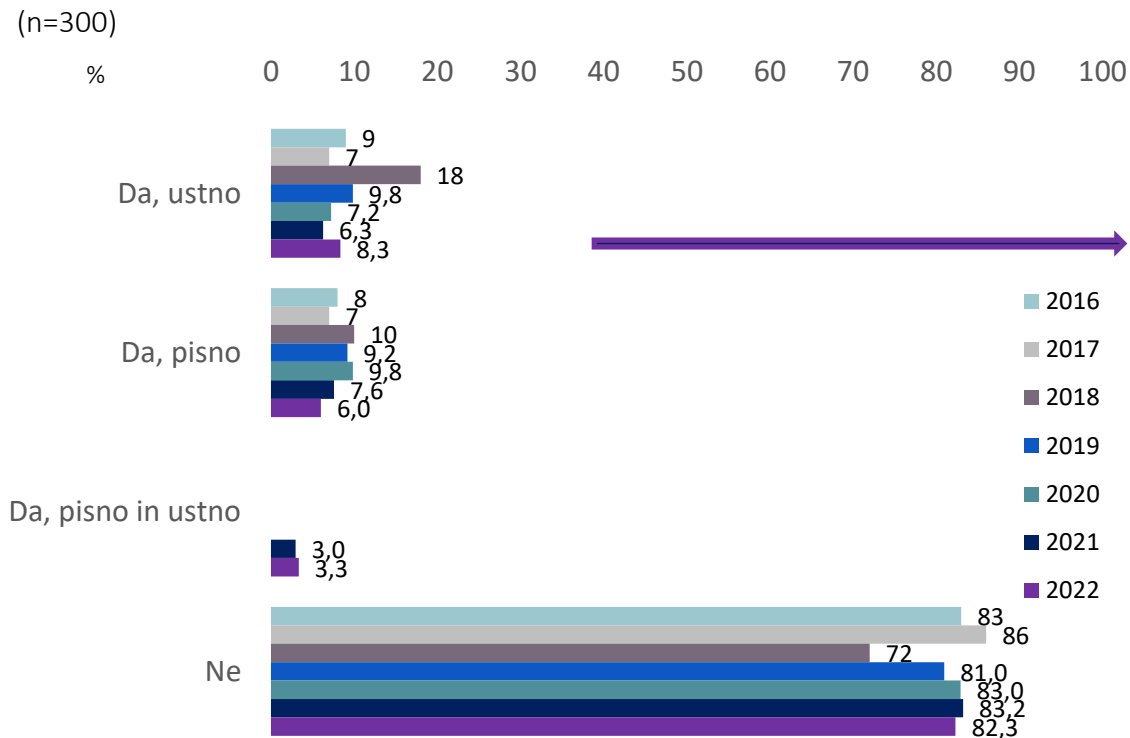
Največji delež anketirancev kot zelo pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve ocenjuje zanesljiv prenos poštne pošiljke (90,3 %), sledita odnos uslužbencev do strank (81,0 %) in zaupanje v ponudnika poštних storitev (78,7 %).

V kolikšni meri so navedeni dejavniki kakovosti poštne storitve pomembni za vaše podjetje? - Povprečne ocene (2/2)

	Zanesljiv prenos poštne pošiljke	Odnos uslužbencev do strank	Zaupanje v ponudnika poštne storitve	Hiter prenos poštne pošiljke	Cena poštne storitve	Čas čakanja v čakalni vrsti	Delovni čas pošte oz. poslovalnice ponudnika poštne storitve	Možnost izbire med hitrejšim prednostnim in cenejšim neprednostnim prenosom	Lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštne storitve
2016	4,9	4,7	4,7	4,6	4,2	-	4,3	-	4,1
2017	4,9	4,7	4,8	4,6	4,4	-	4,3	-	4,3
2018	4,9	4,7	4,7	4,8	4,4	4,2	4,4	-	4,3
2019	4,93	4,74	4,81	4,69	4,53	4,22	4,27	-	4,15
2020	4,91	4,74	4,82	4,61	4,45	3,88	4,17	-	4,04
2021	4,90	4,73	4,77	4,60	4,40	4,21	4,29	4,10	4,23
2022	4,85	4,70	4,69	4,59	4,35	4,30	4,28	4,24	4,23

Vsi navedeni dejavniki kakovosti so visoko pomembni, povprečne ocene pomembnosti se gibljejo med 4,85 za zanesljiv prenos poštne pošiljke (ki je najpomembnejši dejavnik kakovosti v vseh izvedenih raziskavah do sedaj) in 4,23 za lokacijo pošte oz. poslovalnice, ki je po mnenju anketirancev najmanj pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve, vendar pa kljub temu za dobre tri četrtine anketiranih pomemben oz. zelo pomemben dejavnik.

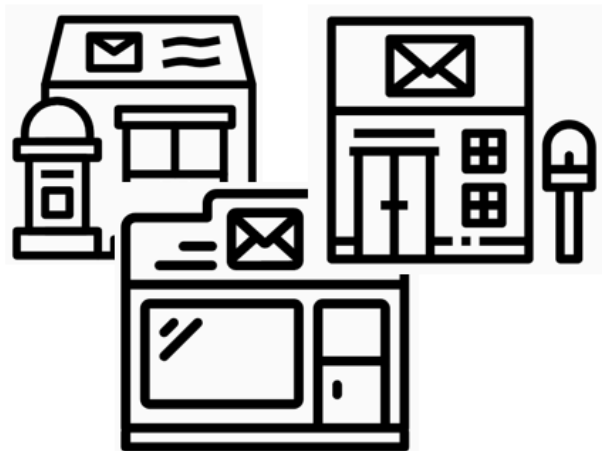
Ali ste že kdaj vložili kakšno pritožbo zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo?



Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila dobra desetina anketiranih (14,3 %).

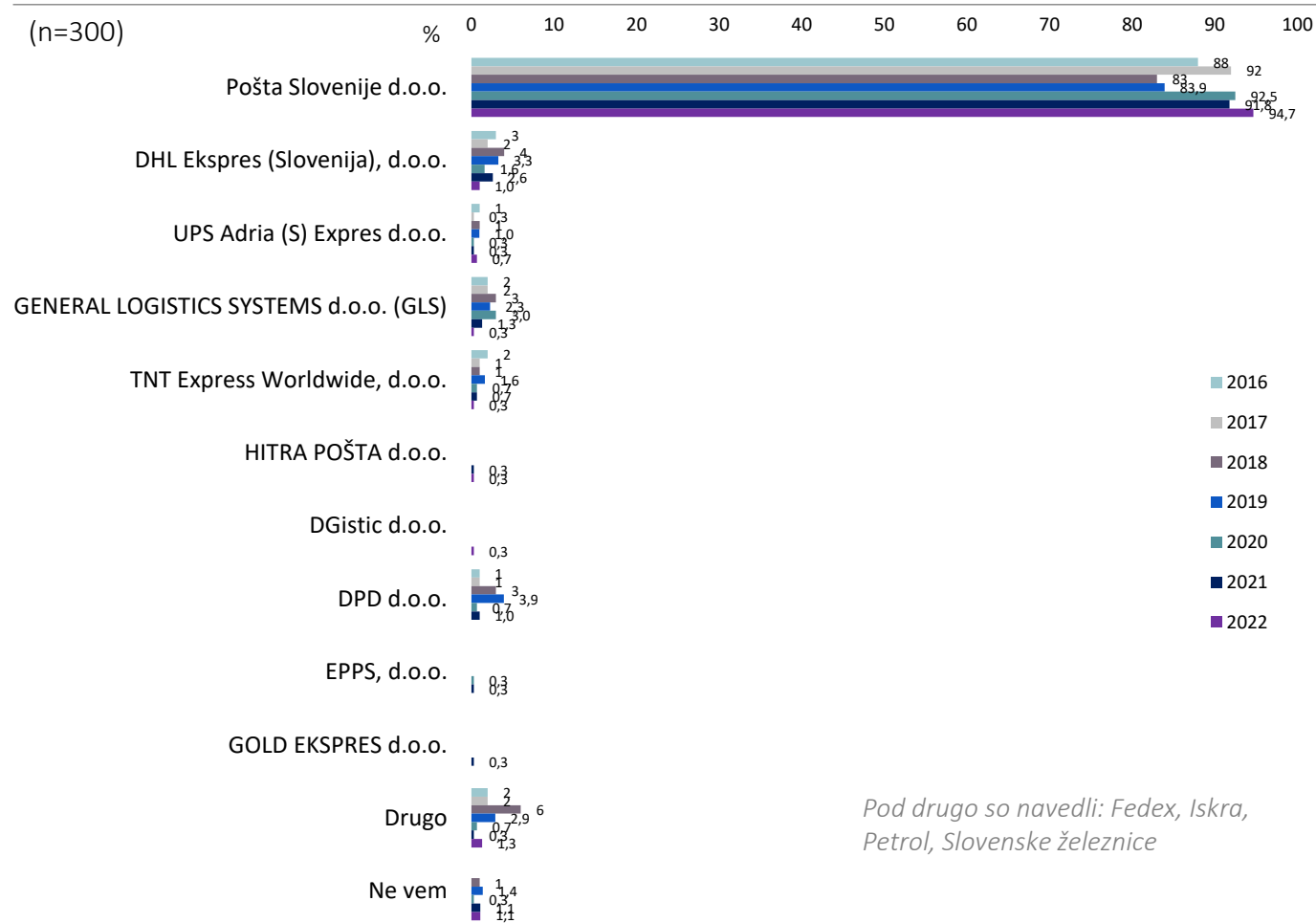
Kaj je bil razlog za pritožbo? (Možnih več odgovorov, n=43; podatek 2022)	
Problemi z dostavo	45,3 %
Poškodovana pošiljka	20,8 %
Izgubljena pošiljka	20,8 %
Nepravočasna dostava	18,9 %
Napačna dostava	13,2 %
Pošta v nabiralnik namesto v poslovne prostore	9,4 %
Odnos poštnega uslužbenca	5,7 %
Drugo*	9,4 %

* Pod drugo so navedli: zelo so se poslabšali (2x); ne dobivamo povratnic nazaj; pošta je vedno zaprta, ko jo rabimo; procedura



Uporaba storitev izvajalcev poštних storitev

Preko katerega izvajalca ste v zadnjem letu opravili največ prenosov?

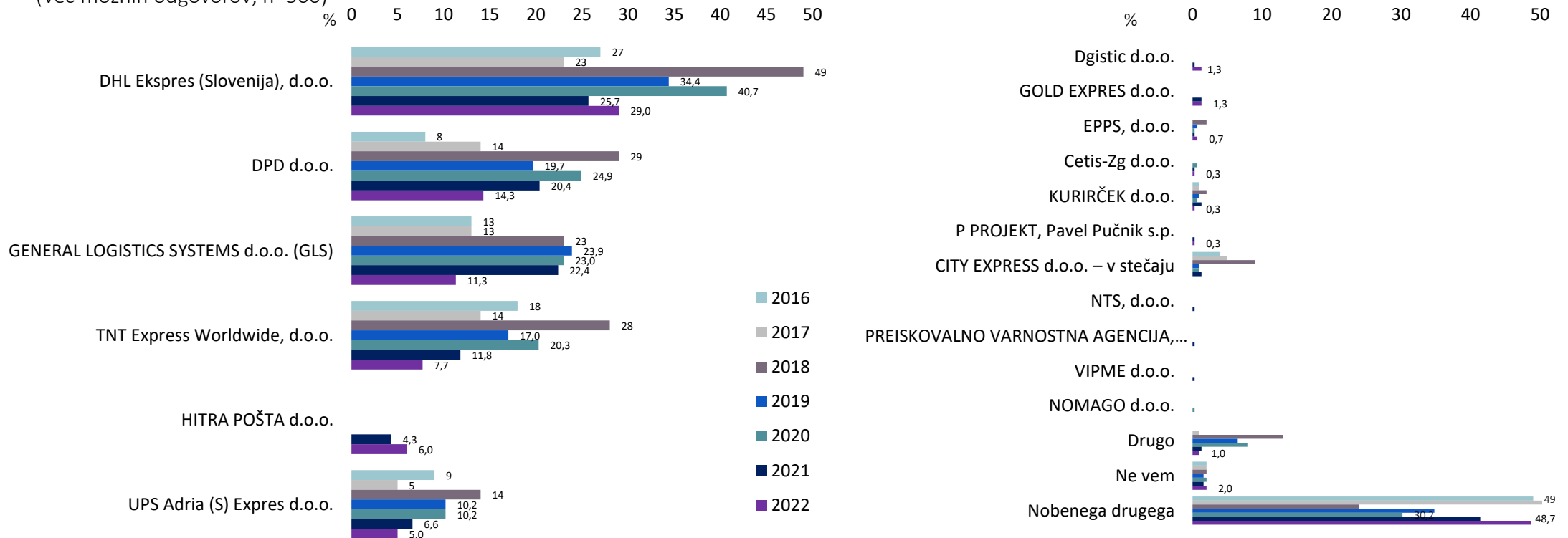


Glavni izvajalec, preko katerega večina podjetij opravi največ prenosov, je Pošta Slovenije (94,7 %).

Pod drugo so navedli: Fedex, Iskra, Petrol, Slovenske železnice

Katere izvajalce poštnih storitev ste v vašem podjetju v zadnjem letu še uporabljali poleg Pošte Slovenije?

(Več možnih odgovorov; n=300)

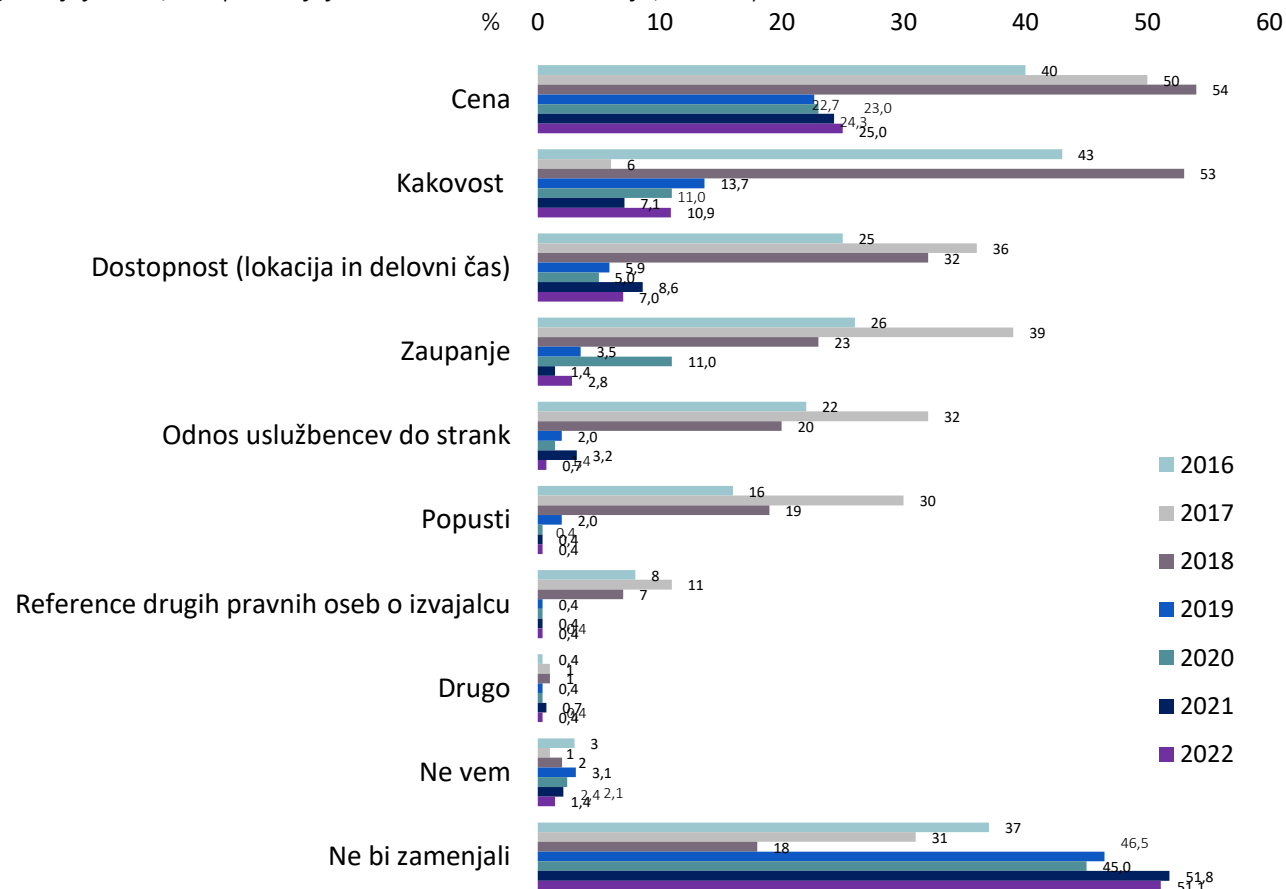


Pod drugo so navedli: Fedex, Iskra, Petrol, Slovenske železnice

Poleg storitev Pošte Slovenije so anketiranci v zadnjem letu uporabili tudi storitve DHL (29,0%), DPD (14,3 %), GLS (11,3 %), TNT (7,7 %), Hitro pošto (6,0 %) in UPS (5,0 %). Ostali izvajalci dosegajo nizke deleže navedb, slaba polovica (48,7 %) pa ni uporabila nobenedga drugega izvajalca poštnih storitev.

Kateri izmed navedenih dejavnikov bi po vašem mnenju lahko vplival na vaše podjetje, da bi zamenjali izvajalca poštних storitev, torej Pošto Slovenije?

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=284)



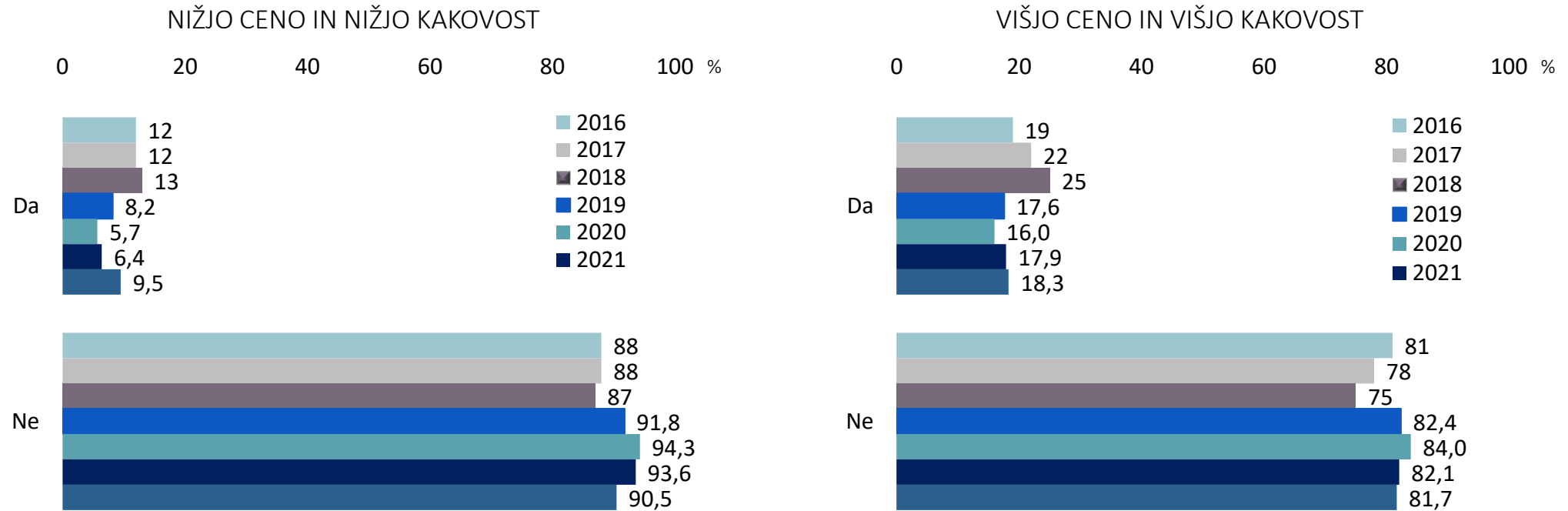
Glavni dejavnik, ki bi lahko vplival na zamenjavo izvajalca poštних storitev je cena, kar je navedla četrtnina anketiranih (25,0 %), s precej nižjim deležem navedb sledita kakovost (10,9 %) in dostopnost (7,0 %).

V zadnjih štirih raziskavah smo zabeležili večji delež tistih, ki Pošte Slovenije, kot izvajalca poštних storitev, ne bi zamenjali, delež teh je polovica (51,1 %).

Pod drugo je anketiranec navedel: fleksibilnost

Ali bi bili pripravljeni zamenjati ponudnika poštних storitev v primeru, da bi ponudil:

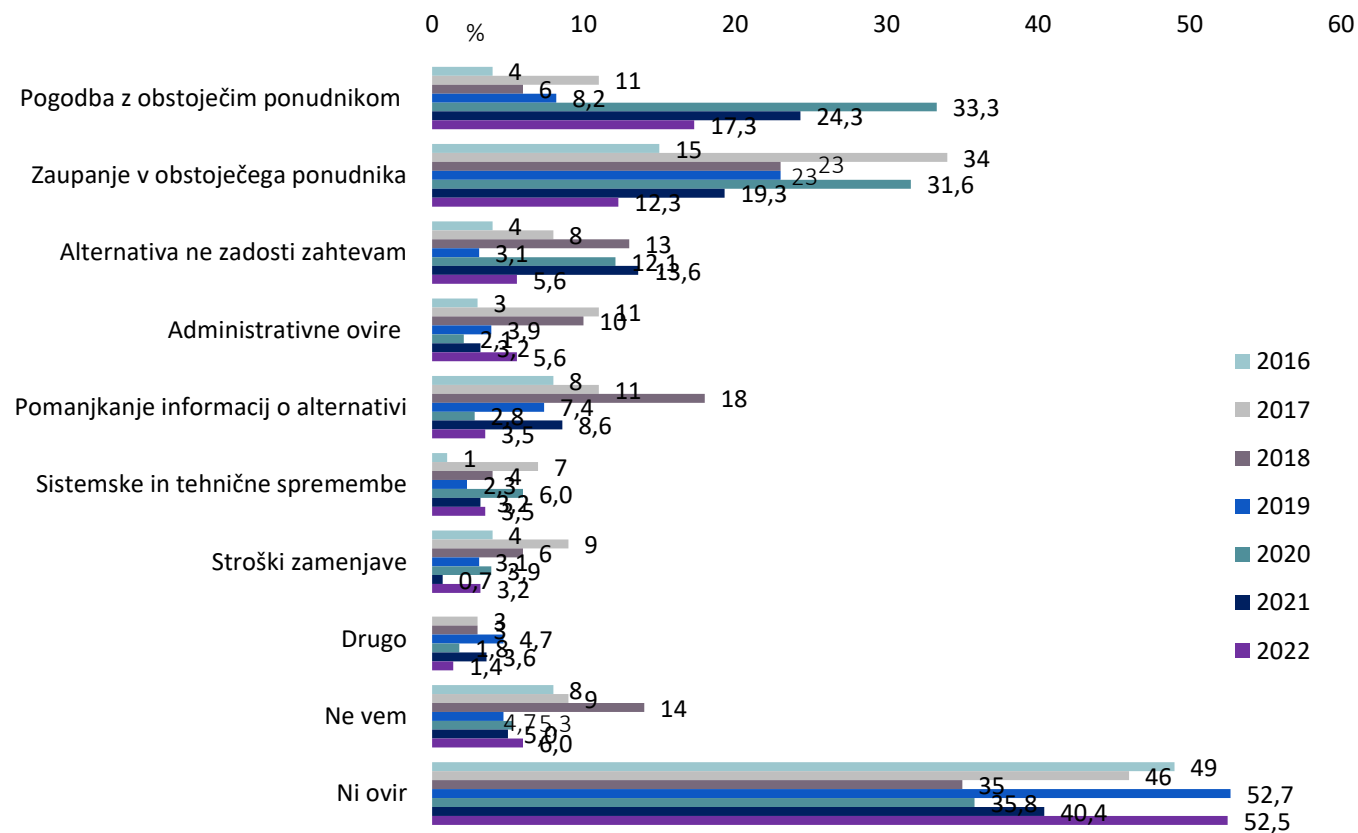
(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=284)



Za menjavo ponudnika poštних storitev bi se jih več odločilo v primeru višje cene za višjo kakovost (18,3 %), kot nižje cene za nižjo kakovost (9,5 %). Velika večina podjetij pa se za menjavo ne bi odločila.

Kje vidite ovire za zamenjavo obstoječega ponudnika poštних storitev, torej Pošte Slovenije?

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije, več možnih odgovorov; n=284)



Dobra polovica (52,5 %) meni, da ni ovir za zamenjavo ponudnika poštних storitev. Glede ovir za zamenjavo pa najvišji delež anketirancev navaja, da ponudnika ne bi menjali zaradi obstoječe pogodbe (17,3 %) in zaupanja v obstoječega ponudnika (13,3 %). Oba dejavnika je v tokratni raziskavi navedel še nižji delež anketiranih, kot v predhodni raziskavi.

Pod drugo so navedli: Pošta Slovenije ima monopol, lokacija (2x), dostop za invalide

Zakaj vaš glavni izvajalec poštних storitev ni Pošta Slovenije?

Dobesedne navedbe.

(Odgovarjajo tisti, ki ne uporabljajo storitev Pošte Slovenije, več možnih odgovorov; n=16)

- brez vzroka
- hitrost (4x)
- najcenejši ponudnik
- ni razlogov
- predaleč je Pošta Slovenije
- zelo preprosto pošiljanje v tujino
- tujina, večje pošiljke, špedicija
- ugodnejša cena (2x)
- zadovoljstvo
- zakomplicirana oddaja pošilk
- ne vem (2x)

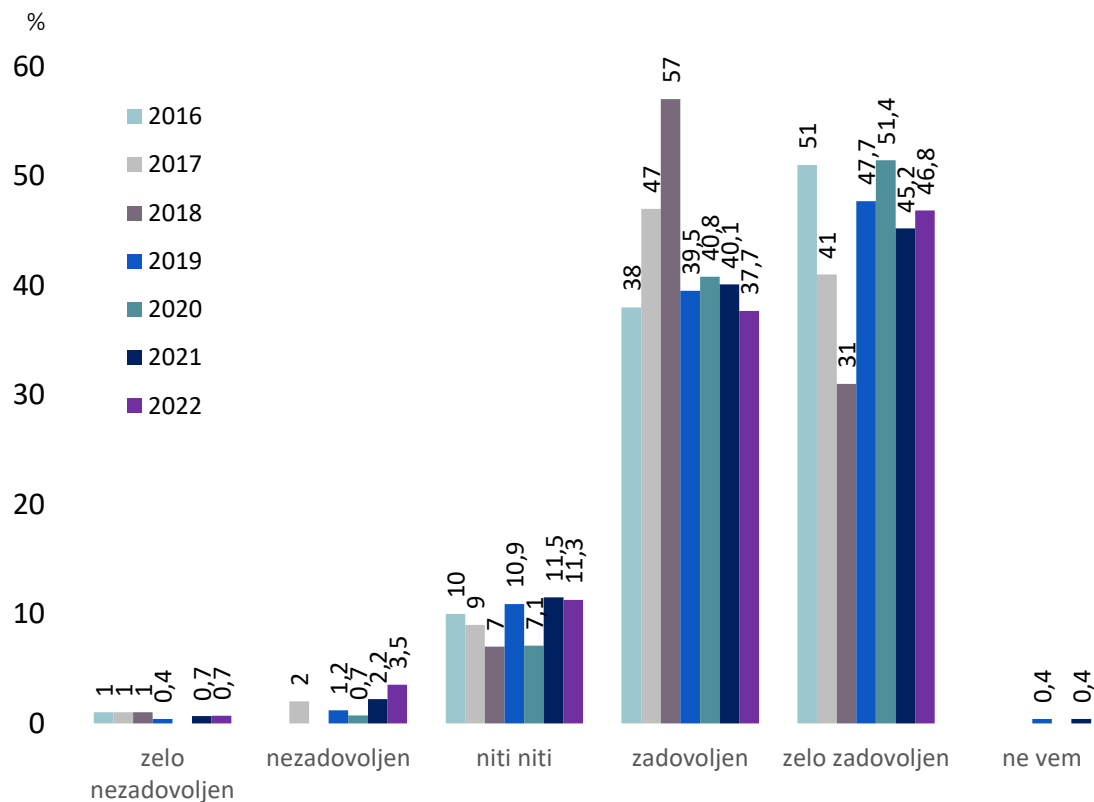


Zadovoljstvo s poštnimi storitvami

Kako ste zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije?

1/2

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=284)



Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije je 84,5 %, povprečna ocena pa 4,26, pri čemer so v povprečju najbolj zadovoljni v srednje velikih podjetjih. V zadnjih štirih raziskavah se je na račun zadovoljnih (ocena 4), povečal delež tistih, ki so s storitvami Pošte Slovenije zelo zadovoljni (ocena 5).

V letošnji raziskavi smo zabeležili 12 anketirancev, ki so nezadovoljni s storitvami Pošte Slovenije, kot razlog nezadovoljstva so navedli prekratek delovni čas pošte (3x), hitrost prenosa (2x), odnos uslužbencev do strank (2x), previsoke cene (2x), izročanje pošiljk nepooblaščenim osebam, v zadnjih štirih letih zelo slabe razmere, zaprte pošte.

Kako ste zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije?

2/2

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=284)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Povprečna ocena zadovoljstva	4,4	4,3	4,2	4,33	4,43	4,27	4,26
Mala podjetja	4,3	4,2	4,0	4,27	4,43	4,26	4,25
Srednja podjetja	4,5	4,4	4,3	4,43	4,47	4,28	4,34
Velika podjetja	4,4	4,4	4,3	4,47	4,34	4,32	4,18

Kako ste zadovoljni s storitvami izvajalca poštних storitev, preko katerega ste v zadnjem letu opravili največ prenosov?

(n=300)

Podatek za 2022

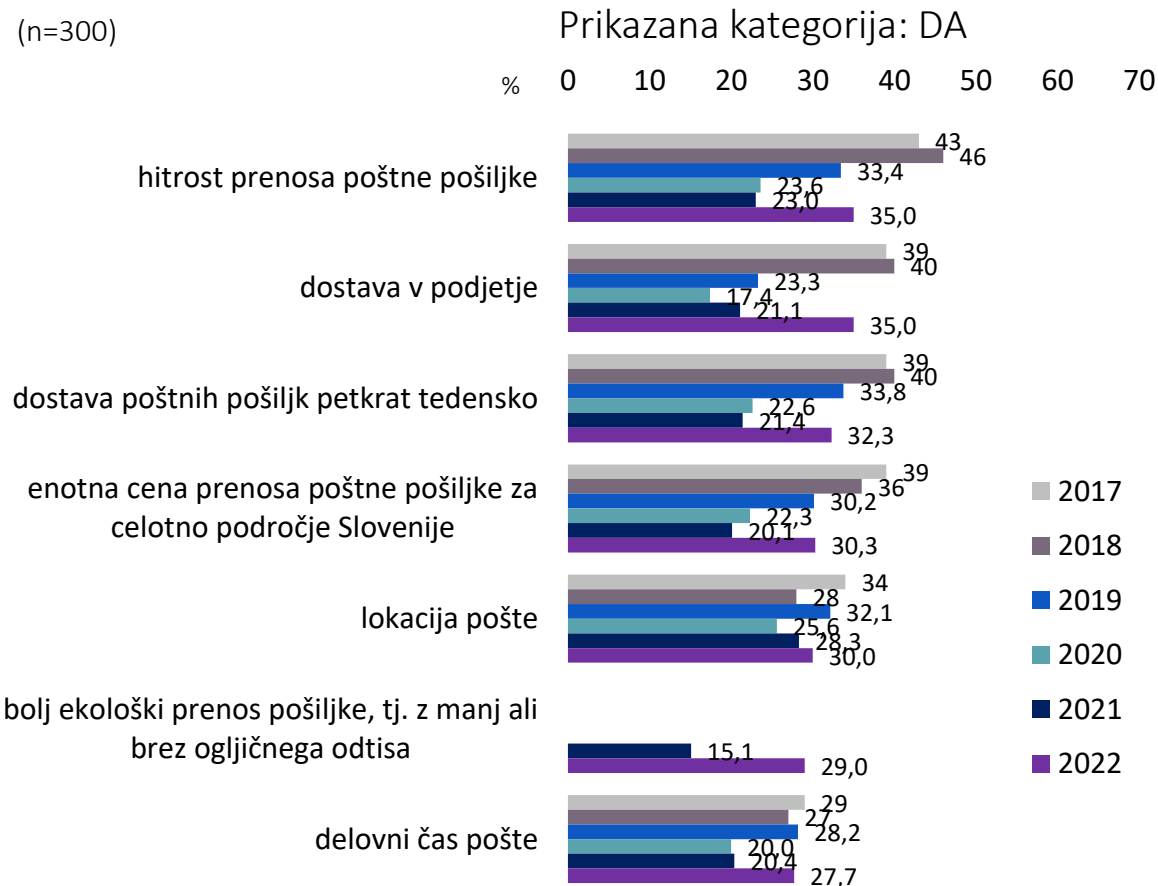
Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

	št. ocen	Povprečje
DGistic d.o.o.	1	5,00
DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o.	3	5,00
GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.	1	5,00
HITRA POŠTA d.o.o.	1	4,00
POŠTA SLOVENIJE d.o.o.	284	4,26
TNT Express Worldwide, d.o.o.	1	3,00
UPS Adria (S) Ekspres d.o.o.	2	4,50



Ohranitev poštnih storitev

Ali bi bili pripravljeni plačati višjo ceno poštних storitev, da se ohrani:



Največ anketirancev je pripravljenih plačati več, da se ohranita hitrost prenosa poštne pošiljke (35,0 %) in dostava v podjetje (35,0 %), tretjina pa bi plačala več, da se ohrani dostava poštних pošiljk petkrat tedensko (32,3 %). S približno enakima deležema sledita enotna cena prenosa pošiljke po Sloveniji (30,3 %) in lokacija pošte (30,0 %). Za bolj ekološki prenos pošiljke je 29,0 % anketirancev pripravljenih plačati višjo ceno, za ohranitev delovnega časa pa 27,7 % vprašanih.

V letošnji raziskavi so se deleži tistih, ki bi bili pripravljeni plačati višjo ceno, opazno zvišali v primerjavi s predhodno raziskavo.

Koliko odstotkov višjo ceno ste pripravljeni plačati, da se ohrani:

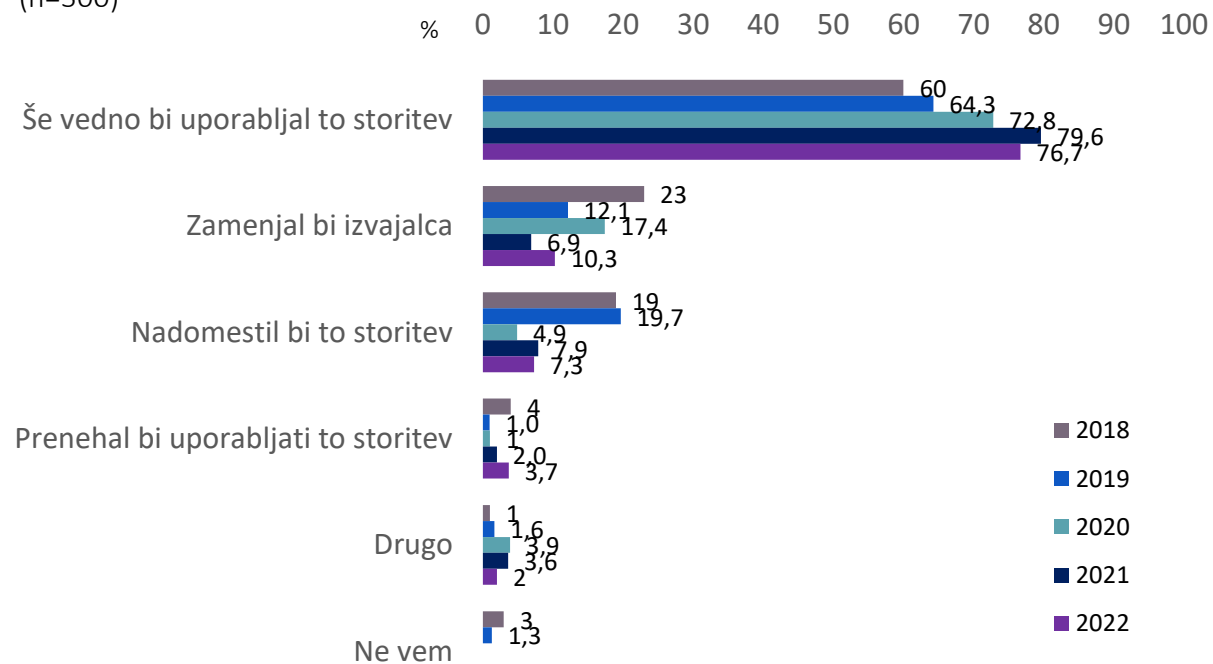
(Odgovarjajo tisti, ki bi bili pripravljeni plačati višjo ceno.)

Navedene so povprečne vrednosti.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
lokacija pošte (n=90)	7,8 %	6,8 %	4,6 %	5,5 %	7,3 %	7,4 %
dostava v podjetje (n=105)	6,0 %	6,4 %	4,2 %	5,3 %	5,5 %	6,4 %
hitrost prenosa poštne pošiljke (n=105)	6,2 %	7,0 %	4,1 %	4,7 %	5,9 %	6,3 %
enotna cena prenosa poštne pošiljke za celotno področje Slovenije (n=91)	6,4 %	6,1 %	4,6 %	4,6 %	6,8 %	6,0 %
dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko (n=97)	5,8 %	6,8 %	4,2 %	4,7 %	6,4 %	5,9 %
delovni čas pošte (n=83)	7,3 %	7,3 %	4,7 %	5,4 %	8,2 %	5,5 %
bolj ekološki prenos pošiljke (n=87)	7,1 %	7,2 %	6,1 %	6,1 %	6,4 %	5,3 %

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

(n=300)



Pod drugo so navedli: pogajanja (3x), iskanje drugih alternativ, odvisno od ponudbe, več po elektronski pošti

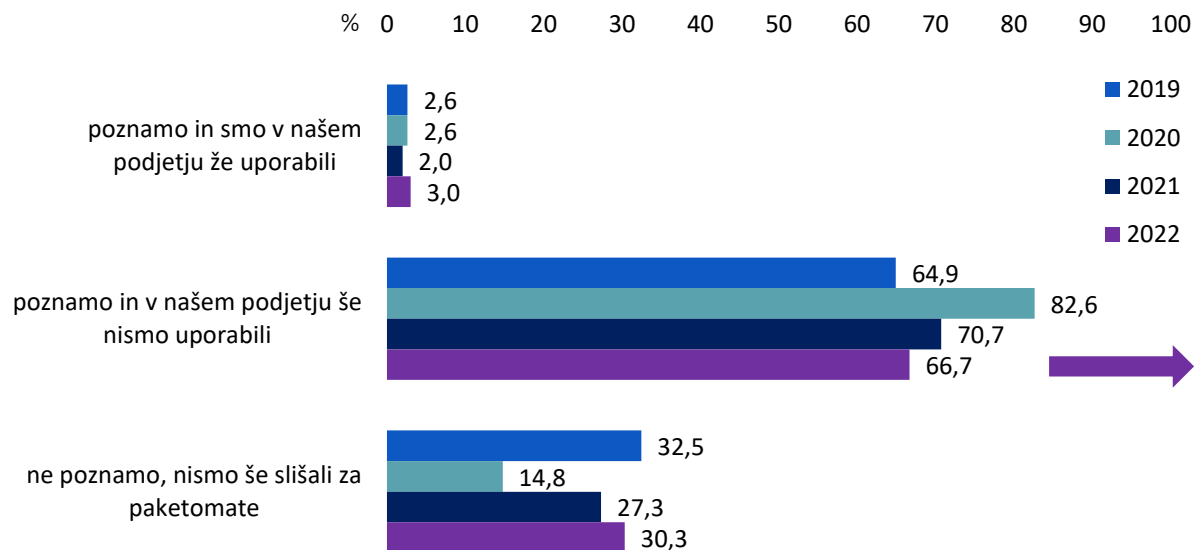
Dobre tri četrtine (76,7 %) anketirancev bi še vedno uporabljale storitev, tudi če bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %. Desetina (10,3 %) bi v takšnem primeru zamenjala izvajalca, 7,3 % anketirancev pa bi nadomestilo to storitev.



Poznavanje in uporaba
paketomato, paketnih
trgovin in paketnikov

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

(n=300)



Zakaj še nikoli niste uporabili paketomata? (n=200; podatek 2022)	
nimamo posebnega razloga oziroma ne vem	93,4 %
lokacija je neprimerna	4,0 %
domnevamo, da je preveč zapleteno	1,5 %
ni potrebe	0,6 %
cena je previsoka	0,5 %

Paketomate poznata dobri dve tretjini (69,7 %) anketirancev, uporabnikov pa je 3,0 %. Slaba tretjina za paketomate še ni slišala (30,3 %), kar je višji delež kot v predhodni raziskavi.

V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketomata? Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje?

(Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate (n=9))

Zadovoljstvo (podatek 2022)	
1 - zelo nezadovoljen	-
2 - nezadovoljen	-
3 - niti niti	-
4 - zadovoljen	1 x
5 - zelo zadovoljen	5 x
ne vem, ne morem oceniti	3 x

	2019	2020	2021	2022
Povprečna ocena zadovoljstva	3,88	4,25	4,33	4,83

Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

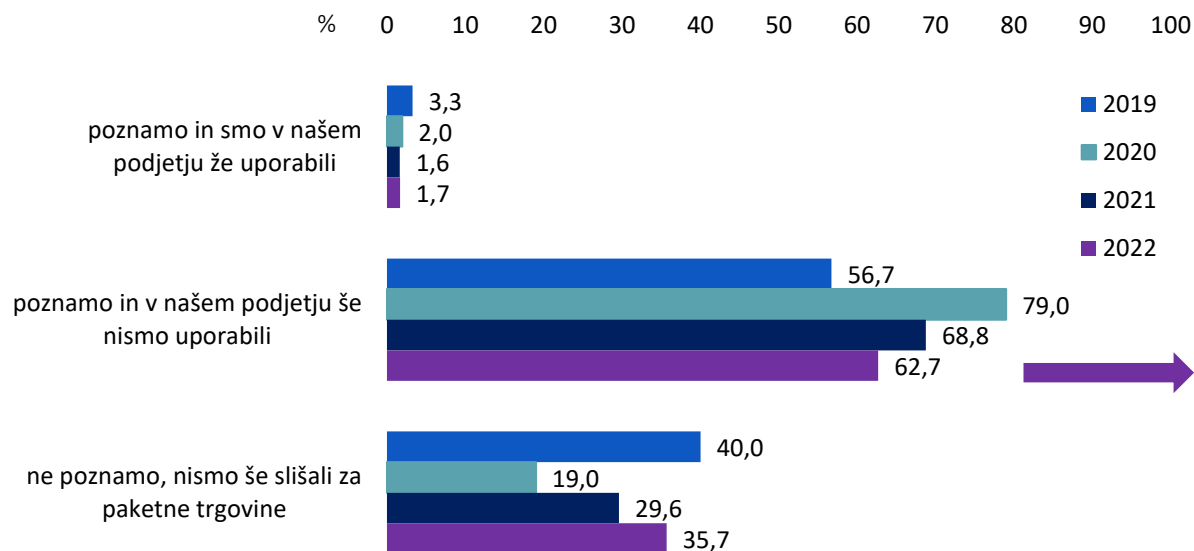
Uporaba v prihodnje (podatek 2022)	
bomo še uporabili	6 x
ne bomo več uporabili	1 x
ne vem	2 x

Opis uporabniške izkušnje (kratek opis uporabe, všečni in moteči elementi; podatek 2022):

- Nič posebnega (6x)
- Brez zapletov
- Način prevzema
- Zanimal nas je proces

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

(n=300)



Zakaj še nikoli niste uporabili paketne trgovine? (n=188; podatek 2022)	
nimamo posebnega razloga oziroma ne vem	96,9 %
lokacija je neprimerna	2,1 %
domnevamo, da je preveč zapleteno	0,5 %
cena je previsoka	0,5 %

Paketne trgovine poznata slabi dve tretjini anketirancev (64,4 %), uporabnikov pa je 1,7 %. Za paketne trgovine še ni slišalo 35,7 % vprašanih, kar je višji delež kot v predhodni raziskavi.

V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketne trgovine? Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje?

(Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate (n=5))

Zadovoljstvo (podatek 2022)	
1 - zelo nezadovoljen	-
2 - nezadovoljen	-
3 - niti niti	-
4 - zadovoljen	-
5 - zelo zadovoljen	3 x
ne vem	2 x

	2019	2020	2021	2022
Povprečna ocena zadovoljstva	4,50	4,33	4,67	5,00

Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

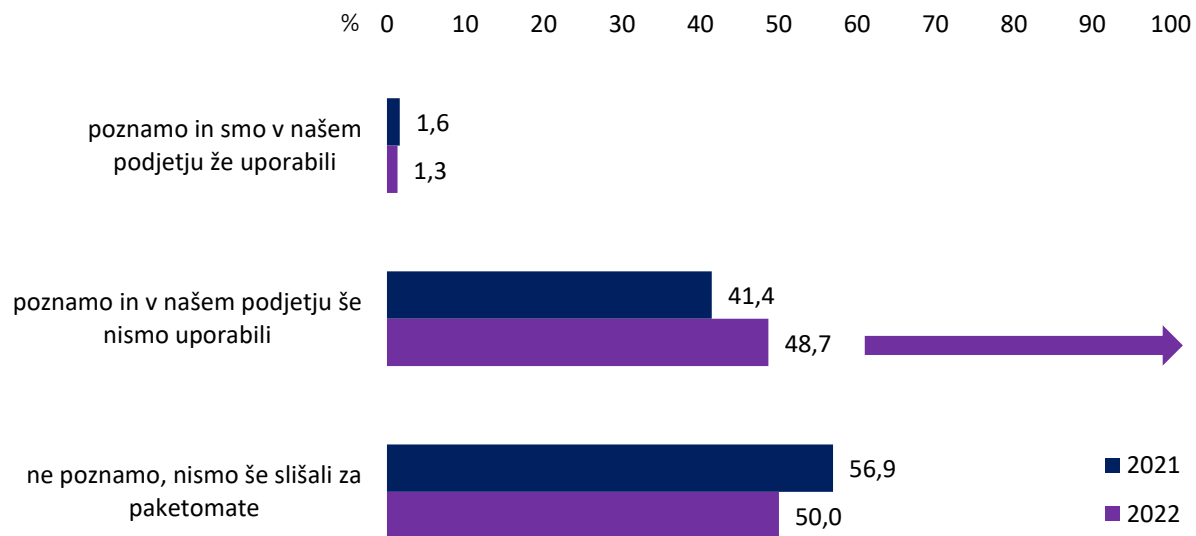
Uporaba v prihodnje (podatek 2022)	
bomo še uporabili	3 x
ne vem	2 x

Opis uporabniške izkušnje (kratek opis uporabe, vsečni in moteči elementi; podatek 2022):

- Enostavna uporaba (2 x)
- Ni izkušenj (2x)
- Nismo vezani na delovni čas

Ali poznate paketnike, predalčnike, ki omogočajo 24/7 brezstični prevzem pošiljke?

(n=300)



Zakaj še nikoli niste uporabili paketnikov? (n=146; podatek 2022)	
nimamo posebnega razloga oziroma ne vem	97,2 %
lokacija je neprimerna	1,4 %
cena je previsoka	1,4 %

Paketnike pozna polovica (50,0 %) anketirancev, uporabnikov pa je 1,3 %. Polovica za paketnike še ni slišala (50,0 %).

V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketnikov? Ali boste to možnost uporabili tudi v prihodnje?

(Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketnike (n=4))

Zadovoljstvo (podatek 2022)	
1 - zelo nezadovoljen	-
2 - nezadovoljen	-
3 - niti niti	-
4 - zadovoljen	1 x
5 - zelo zadovoljen	2 x
ne vem	1 x

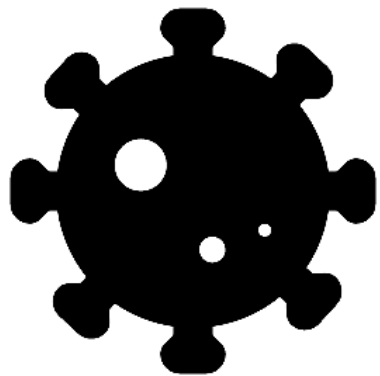
	2021	2022
Povprečna ocena zadovoljstva	5,00	4,67

Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

Uporaba v prihodnje (podatek 2022)	
bomo še uporabili	3 x
ne vem	1 x

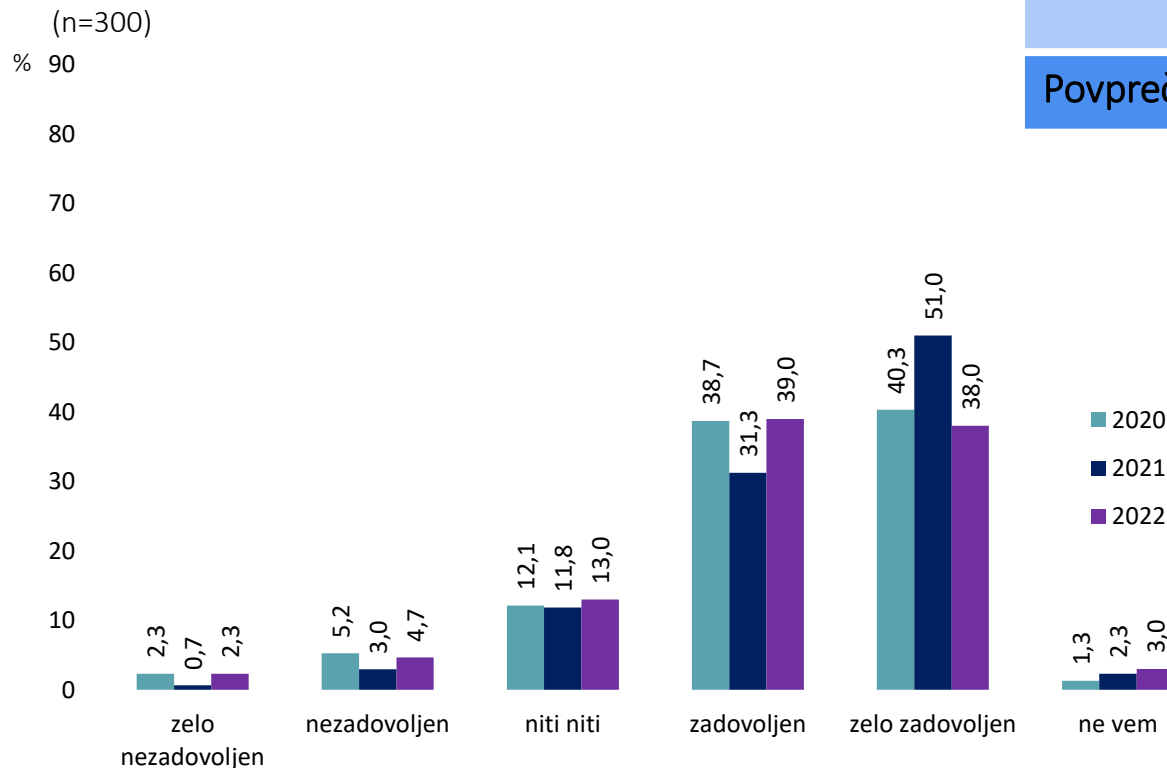
Opis uporabniške izkušnje (kratak opis uporabe, vsečni in moteči elementi; podatek 2022):

- Enostavnost prevzema (2x)
- Fleksibilnost glede časa prevzema
- Nič posebnega



Poštne storitve v posebnih
razmerah po pojavu
koronavirusa

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



	2020	2021	2022
Povprečna ocena zadovoljstva	4,11	4,32	4,09

Opreделите svoje nezadovoljstvo, kaj vas je motilo? (Več možnih odgovorov.) n=21; podatek 2022	
prilagojen (skrajšan) delovni čas pošt	12 x
omejen dostop	11 x
vročanje priporočenih pošilk v nabiralnik brez podpisa	8 x
zaprta pošta	6 x
dostava pošilk manj kot 5x v tednu	4 x
drugo	2 x

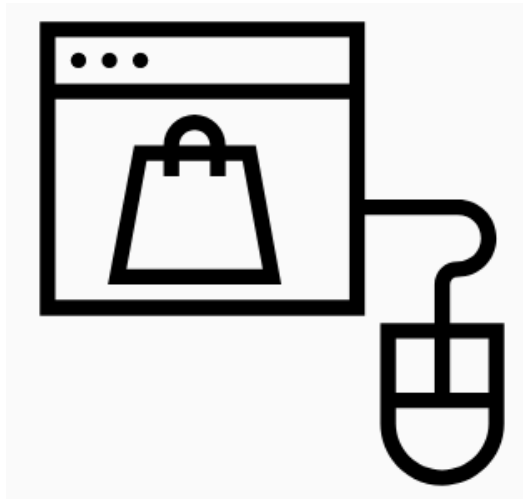
Pod drugo so navedli: PCT pogoj, ne vročanje pošilk

Dobre tri četrtine anketirancev (77 %) je zelo zadovoljnih ali zadovoljnih s prilagoditvami pošt in izvajanjem poštних storitev v času po pojavu koronavirusa, delež nezadovoljnih je nizek (7,0 %). V povprečju je zadovoljstvo nižje kot v predhodnih dveh raziskavah, povprečna ocena zadovoljstva je 4,09.

Ali ste v času epidemije zaznali kakšno dobro prakso, ki bi jo želeli ohraniti tudi po koncu epidemije? - [dobesedne navedbe](#)

(n=300)

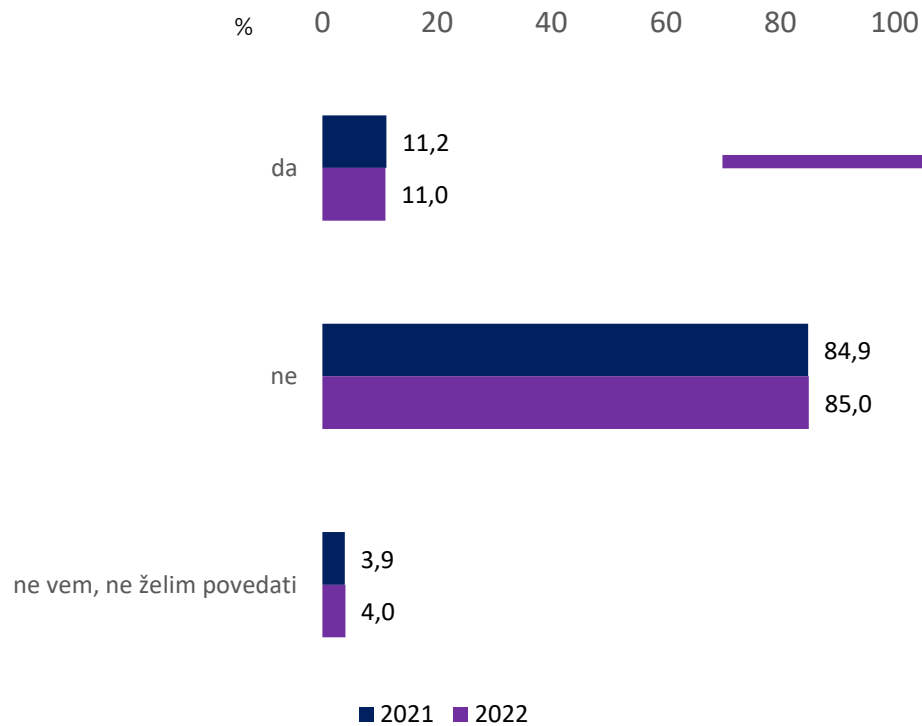
Navedba	Število navedb
NOBENE, NE VEM	288
BREZSTIČNO POSLOVANJE	5
DISTANCA V ČAKALNI VRSTI	3
DOBRI ODNOSI	1
DOGOVOR O DOSTAVI	1
NI GNEČE	1
VEČ E-RAČUNOV	1



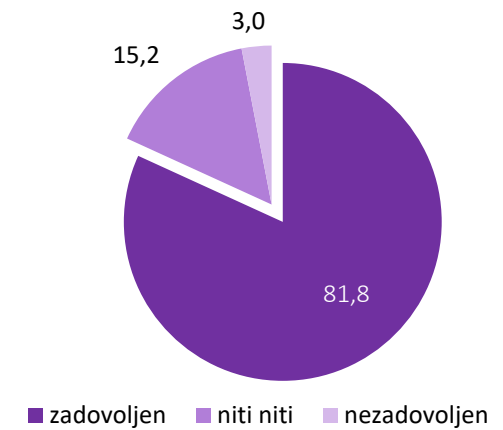
Spletni nakupi po 1. juliju

Ali ste po 1. juliju 2021 opravili spletni nakup in prejeli pošiljko iz 3. države?

(n=300)



Kako ste bili zadovoljni z izkušnjo? (n=33)



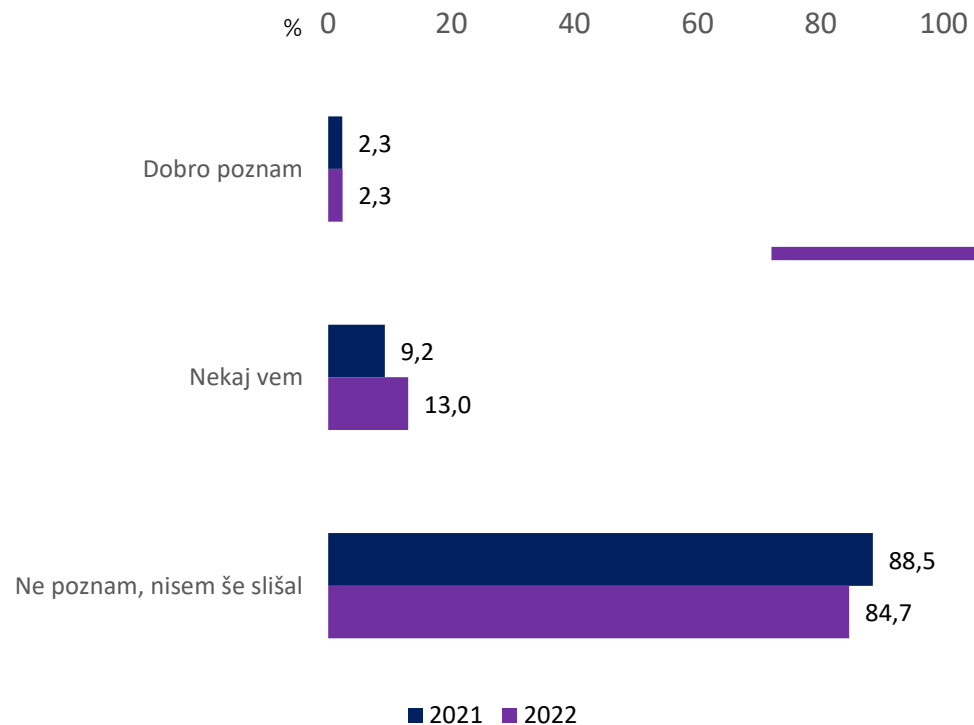
Dobra desetina (11,0 %) anketirancev je po 1. juliju 2021 opravila spletni nakup in prejela pošiljko iz 3. države, večina (81,8 %) je svojo uporabniško izkušnjo ocenila kot zadovoljivo. En anketiranec, ki je bil nezadovoljen, je kot razlog navedel trajanje dostave in skrite stroške nakupa.



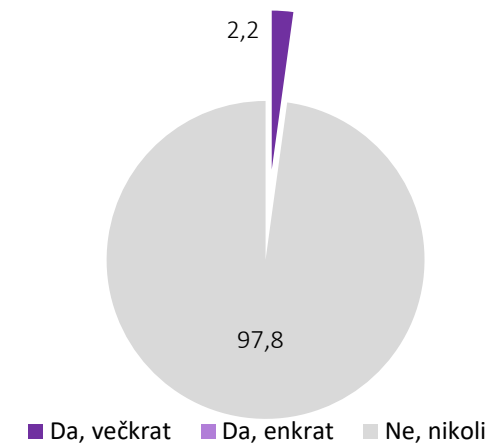
Poznavanje agencije na področju poštних storitev AKOS

Ali poznate pristojnosti agencije na področju poštnih storitev AKOS?

(n=300)



Ali ste se že kdaj obrnili na agencijo? (n=46)



Pristojnosti agencije na področju poštnih storitev pozna 15,3 %, med njimi je 2,3 % dobrih poznavalcev in 13,0 % takšnih, ki o agenciji nekaj vedo. Med poznavalci je 97,8 % takšnih, ki se še nikoli niso obrnili na agencijo. En anketiranec, ki se je že večkrat obrnil na agencijo, je svojo izkušnjo opisal: Slaba izkušnja, zahtevajo, da pritožbo podpišeš lastnoročno, drugače je ne sprejmejo.



Ninamedia d.o.o.

Prešernova 35

1000 Ljubljana

e-naslov: info@ninamedia.si

telefon: +386 1 23 62 120
