

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

November 2023

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

- Indeks zadovoljstva s poštno storitvijo znaša **72,1** na lestvici od 1 do 100.
- Skoraj tri četrtine anketiranih (**71,0 %**) je na splošno (zelo) zadovoljnih s **poštnimi storitvami**, kot glavni razlog nezadovoljstva s poštnimi storitvami pa navajajo počasnost oziroma odnos uslužbencev (tako meni 27,9 % tistih, ki so nezadovoljni s poštnimi storitvami).
- Najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve je, po mnenju šestine vprašanih (**17,7 %**), **lokacija pošte**.
- Tri petine anketiranih je **zadovoljnih z delovnim časom pošt**, ki jih obiskujejo, dve tretjini pa je tudi **zadovoljnih s hitrostjo opravljanja storitev** na poštah. Tri četrtine vprašanih je zadovoljnih z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma, podoben delež anketiranih pa je zadovoljnih z oddaljenostjo poštnega nabiralnika od njihovega doma.
- **Pošto večkrat tedensko obišče 4,1 % anketirancev**, najmanj enkrat mesečno pa 65,3 % vprašanih. Pošto redkeje obišče 34,7 % anketiranih. Tri petine anketiranih (**60,0 %**) **obiskuje vedno isto pošto**. Sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke je storitev, ki jo največ anketiranih (66,4 %) običajno opravi ob obisku pošte.
- **Slaba polovica vprašanih (45,7 %)** bi bila pripravljena **plačati višjo ceno** poštних storitev, da se **ohrani dostava na dom**. Najnižji delež (23,1 %) anketiranih pa je pripravljen dodatno plačati za dostavo poštних pošiljk petkrat tedensko .
- V primeru, da bi se **cena pisma povišala za 5 % do 10 %**, bi dve petini (**41,3 %**) anketirancev **nadomestilo to storitev** z drugo.
- **Slaba petina anketiranih (19,0 %)** za poštne storitve letno nameni **med 21€ in 50€**. Povprečni znesek, ki ga anketirani namenijo plačevanju poštних storitev je 84€.

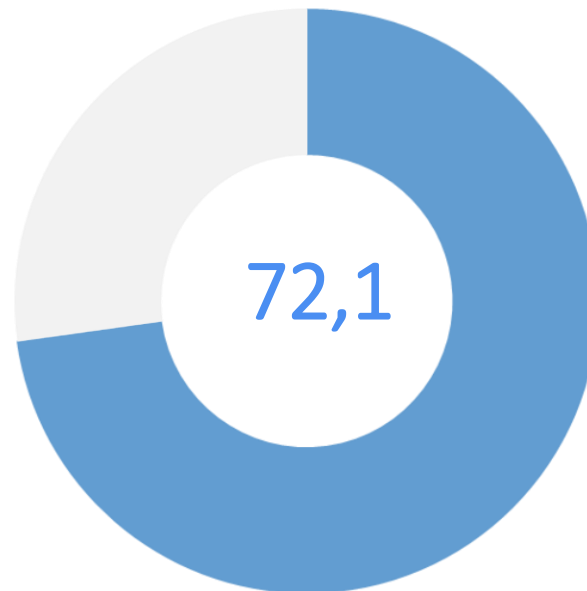
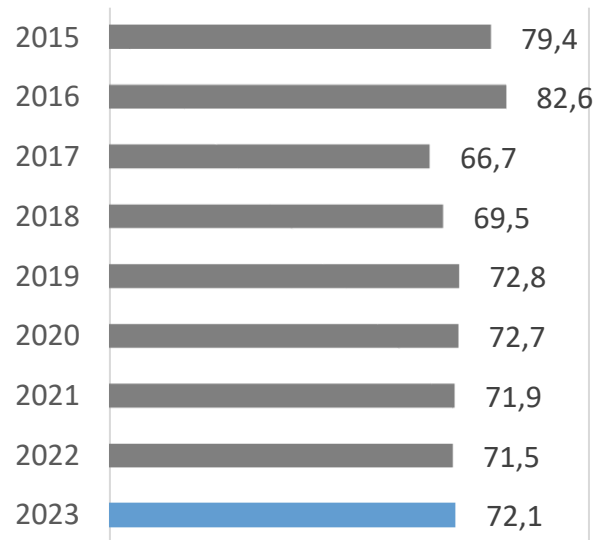
- **Pritožbo** (bodisi ustno bodisi pisno oziroma oboje) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo **vložila dobra četrtnina anketiranih (26,3 %)**, najpogostejši razlog za pritožbo pa so **problemi z dostavo (30,9 %)**.
- Anketiranci v povprečju **oddajo 5,3 pisem mesečno**, osebno oziroma na svoje ime pa v povprečju **prejmejo 7,5 pisem mesečno**. V povprečju oddajo 6,8 paketov (do 2kg teže) letno oziroma oddajo 5,6 paketov (2-10 kg teže) letno, prejmejo pa 13,2 paketov letno.
- Slabi dve petini anketiranih (39,3 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno **neprednostnega prenosa** standardnega pisma, podoben delež anketiranih (39,9 %) pa je (zelo) zadovoljnih s ceno **prednostnega prenosa** standardnega pisma.
- **Slaba polovica anketiranih (45,9 %)** v zadnjem letu **ni uporabila** storitev kakšnega **drugega izvajalca** poštних storitev z izjemo izvajalca Pošta Slovenije d.o.o. (v nadaljevanju Pošta Slovenije). Najpogostejši **razlog uporabe** storitev drugih izvajalcev poštних storitev je **hitrost prenosa (19,0 %)**, sledita **nujnost (17,4 %)** in **nižja cena (17,4 %)**.
- **Skoraj tri petine vprašanih (58,7 %)** sicer pozna paketomate a jih še ni uporabila, **polovica anketiranih (50,6 %)** pozna paketne trgovine a jih tudi še ni uporabila, medtem ko **dobri dve petini anketiranih (44,6 %)** pozna paketnike, a jih še ni uporabila. **Večina** tistih anketirancev (81,9 %), ki so uporabili **paketomat**, je z uporabo le tega zadovoljnih, prav tako pa je z uporabo **paketnih trgovin** zadovoljnih **slabe tri četrtnine tistih anketiranih (70,3 %)**, ki so koristili paketne trgovine kot tudi tri četrtnine tistih, ki pozna in **uporablja paketnike (72,6 %)** je z uporabo paketnikov zadovoljna.

- Slaba tretjina vprašanih (30,4 %) potrebuje dostavo pošiljk z blagom vseh 5 delovnih dni v tednu, 34,6 % anketiranih pa potrebuje dostavo pisem vseh 5 dni v tednu.
- V kolikor bi se dostava izvajala 3x tedensko, bi večina vprašanih za dostavo izbrala kombinacijo naslednjih dni: ponedeljek (74,1 %), sreda (74,1 %) in petek (69,0 %).
- Skoraj tri petine polovica anketiranih (59,0 %) pisemsko korespondenco uporabi le tedaj, ko nima na voljo ustrezne elektronske alternative.
- Slaba tretjina anketiranih (31,3 %) bi se počutila izključene iz družbe, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti pisma skoraj vsak dan. Slaba tretjina anketiranih (30,1 %) bi se počutila izključene iz družbe, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti paketa skoraj vsak dan.
- Dve petini vprašanih je po 1. 7. 2021 opravila spletni nakup in pejala najmanj eno pošiljko iz 3. države. Dve tretjini (67,5 %) tistih, ki so opravili spletni nakup prek 3. države je z izkušnjo zadovoljnih, sedmina (13,8 %) pa je nezadovoljnih. Med tistimi anketiranci, ki so po 1. 7. opravili spletni nakup in prejeli pošiljko iz 3. države in so z izkušnjo nezadovoljni, kot glavni razlog nezadovoljstva navajajo zaplete z uvoznim postopkom (66,7 %), skrite stroške nakupa (51,3 %) ter trajanje dostave (35,9 %).

Vsebina

1. Opredelitev raziskave, vzorec in metodologija
2. Obisk pošte
3. Zadovoljstvo s poštnimi storitvami
4. Oddaja in sprejem pošilk
5. Cene in roki prenosa
6. Kakovost in pritožbe
7. Oglasna sporočila in rumena nalepka AKOS
8. Uporaba storitev drugih izvajalcev
9. Ohranitev poštnih storitev
10. Poznavanje in uporaba paketomatov in paketnih trgovin
11. Uporabniška izkušnja pri poštnih storitvah

Indeks zadovoljstva s poštno storitvijo



Indeks zadovoljstva s poštno storitvijo znaša 72,1.

Indeks zadovoljstva je izračunan na podlagi povprečnih ocen zadovoljstva s posameznimi* elementi poštne storitve in predstavlja skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva, pri čemer je vrednost indeksa preoblikovana v lestvico od 1 do 100.

*Pri izračunu indeksa zadovoljstva so bili upoštevane povprečne ocene naslednjih elementov: poštne storitve na splošno, delovni čas pošte, bližina pošte, bližina poštnega nabiralnika, cena za prenos pisma (v letih 2021 in 2022 je ta ocena izračunana kot povprečje ocen dveh cen = za prednostni in neprednostni prenos), pogostost dostave poštne pošiljke, ustreznost postopkov reševanja reklamacij, hitrost opravljanja storitev na poštah.



Opredelitev raziskave, vzorec in metodologija

Metodologija

Namen raziskave	Spremljanje trenda uporabe poštnih storitev in zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa in kakovostjo poštnih storitev; osveščenost uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštnih storitev; uporaba paketomatov in paketnih trgovin; zadovoljstvo s poštnimi storitvami v času po pojavu koronavirusa
Metodologija	CATI + CAWI (telefonsko anketiranje in spletni panel)
Izvedba	Oktober 2023
Ciljna skupina	Polnoletni prebivalci Slovenije
Velikost vzorca	n = 700

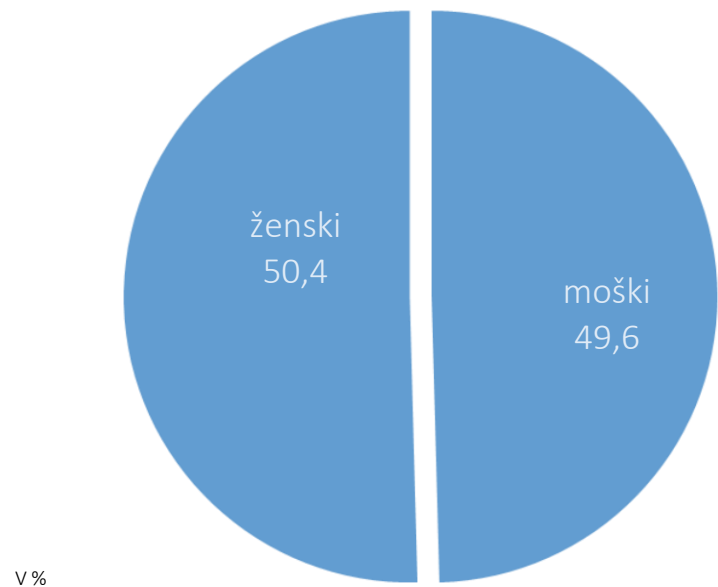
Uporabili smo kombinacijo dveh metod (CATI+CAWI) z namenom zajetja reprezentativnega vzorca prebivalcev Slovenije.

V času anketiranja smo s telefonsko anketo zajeli n=116 (17 %) anketiranih ter s pomočjo spletne ankete n=584 (83 %) anketiranih polnoletnih prebivalcev Slovenije.

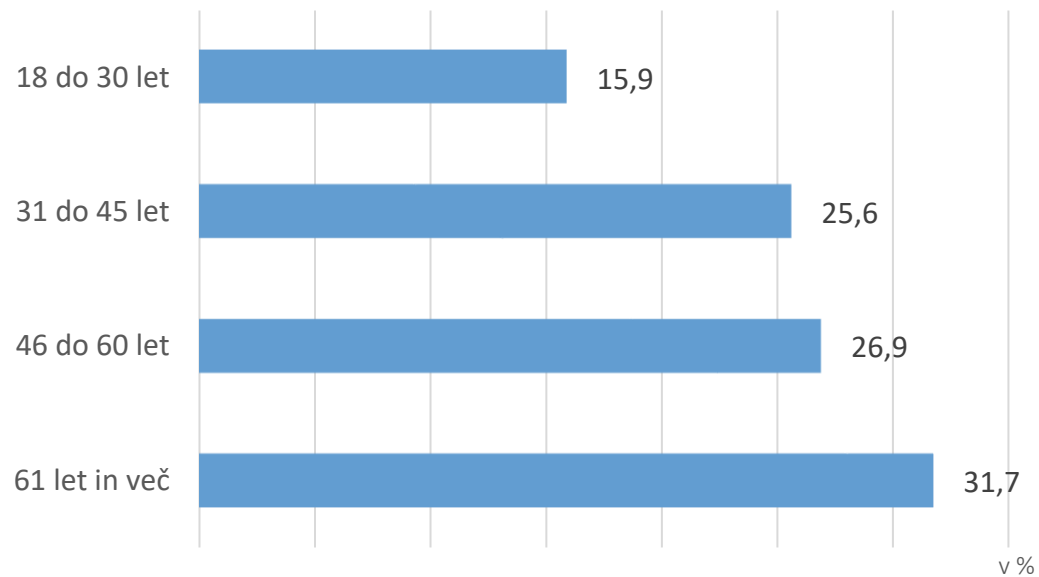
Skupni vzorec anketiranih prebivalcev je utežen in reprezentativen po spolu, starostni strukturi, izobrazbi, tipu kraja in statistični regiji.

Socio-demografski podatki anketiranih

SPOL (n=700)

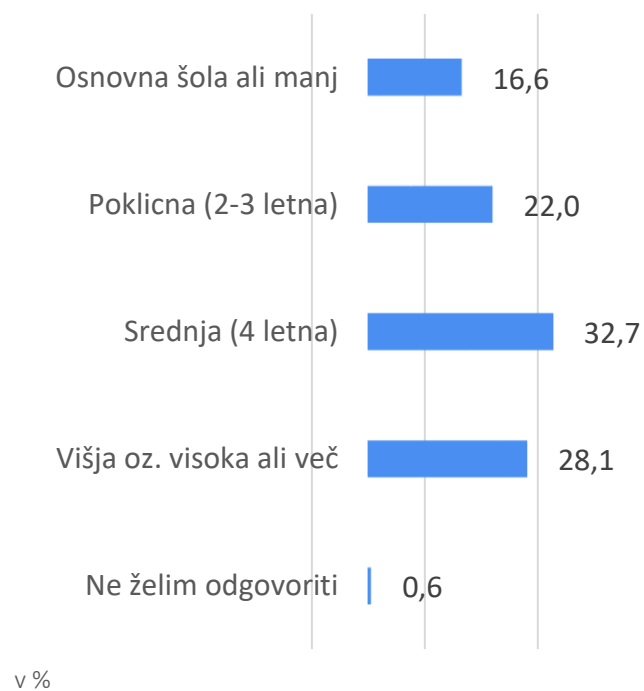


STAROSTNA STRUKTURA (n=700)

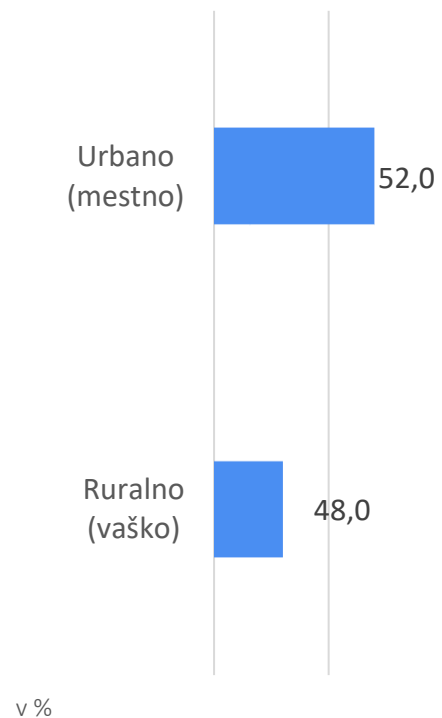


Socio-demografski podatki anketiranih

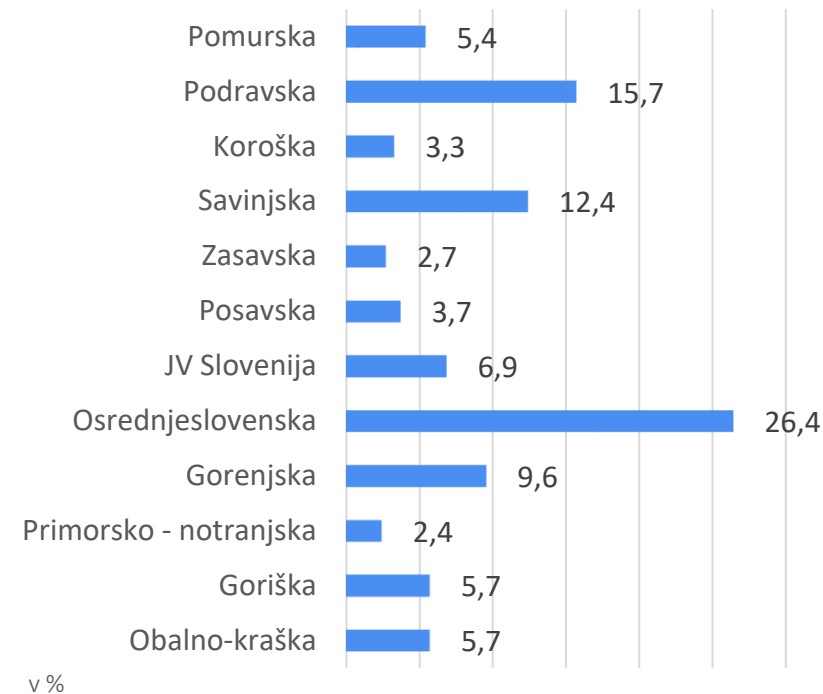
IZOBRAZBA (n=700)



NASELJE (n=700)

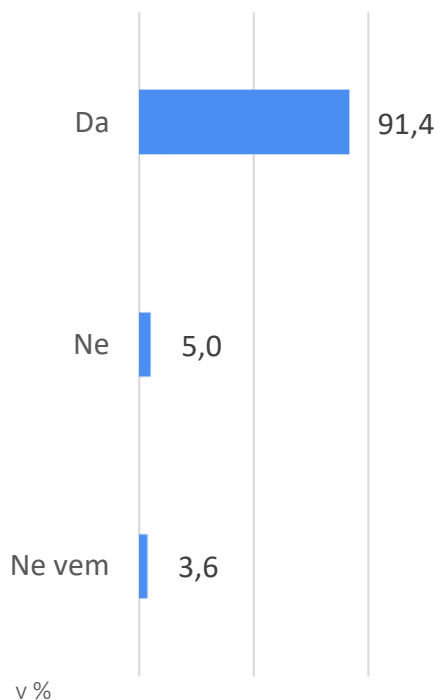


STATISTIČNA REGIJA (n=700)

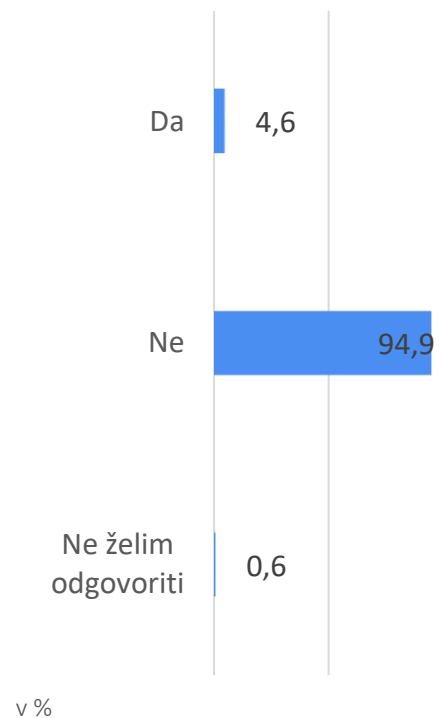


Socio-demografski podatki anketiranih

ŠIROKOPASOVNI DOSTOP
DO INTERNETA (n=700)



MOBILNO OMEJENE OSEBE (n=700)



DOHODEK – POKRITJE NUJNIH
MESEČNI STROŠKOV (n=700)





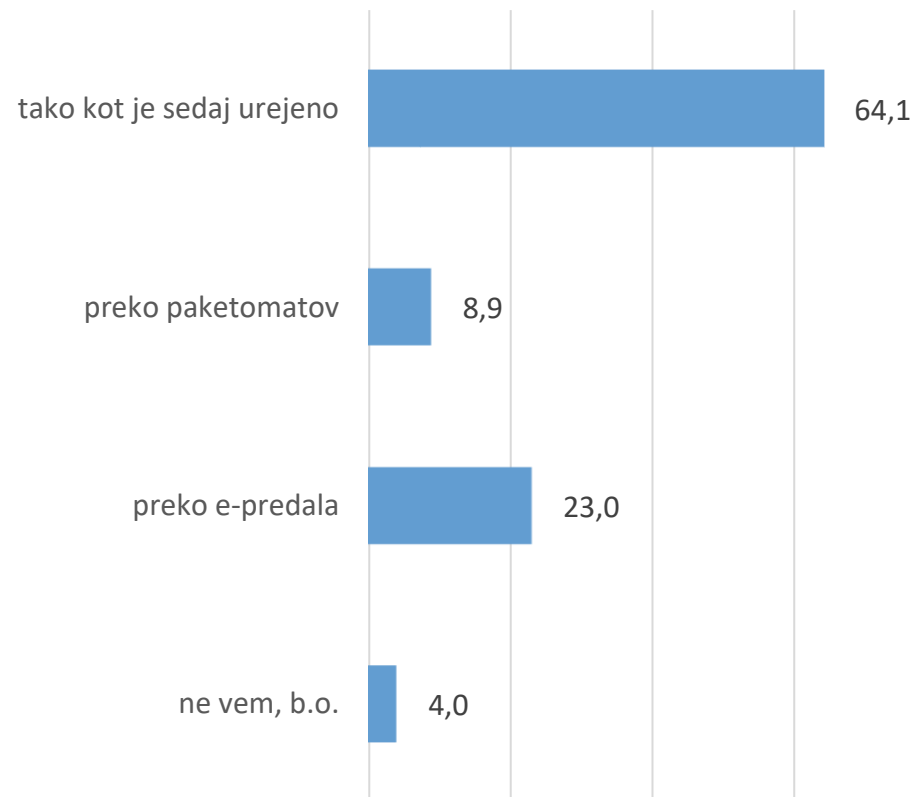
Obisk pošte

Želeni način prevzema priporočenih pisem

Na kakšen način bi najraje prevzemali priporočena pisma?

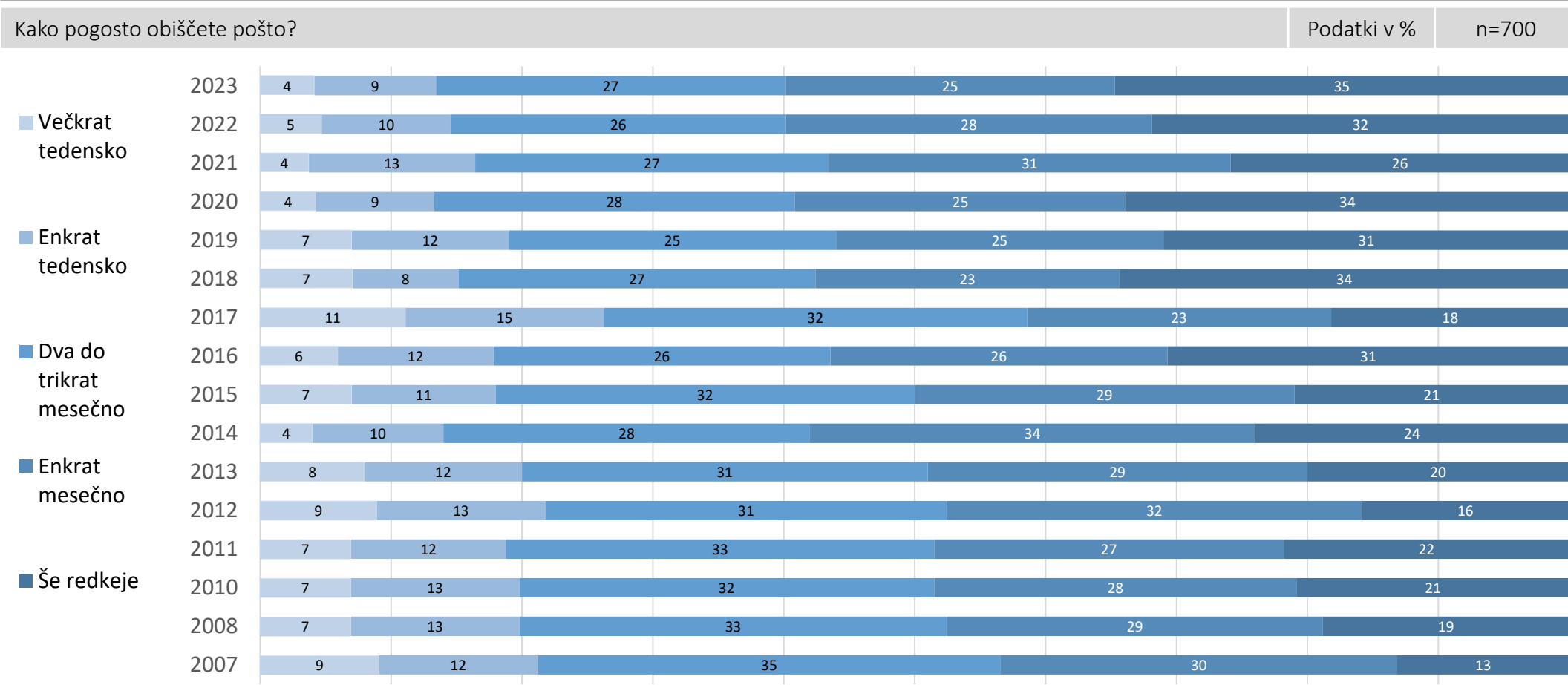
Podatki v %

n=700



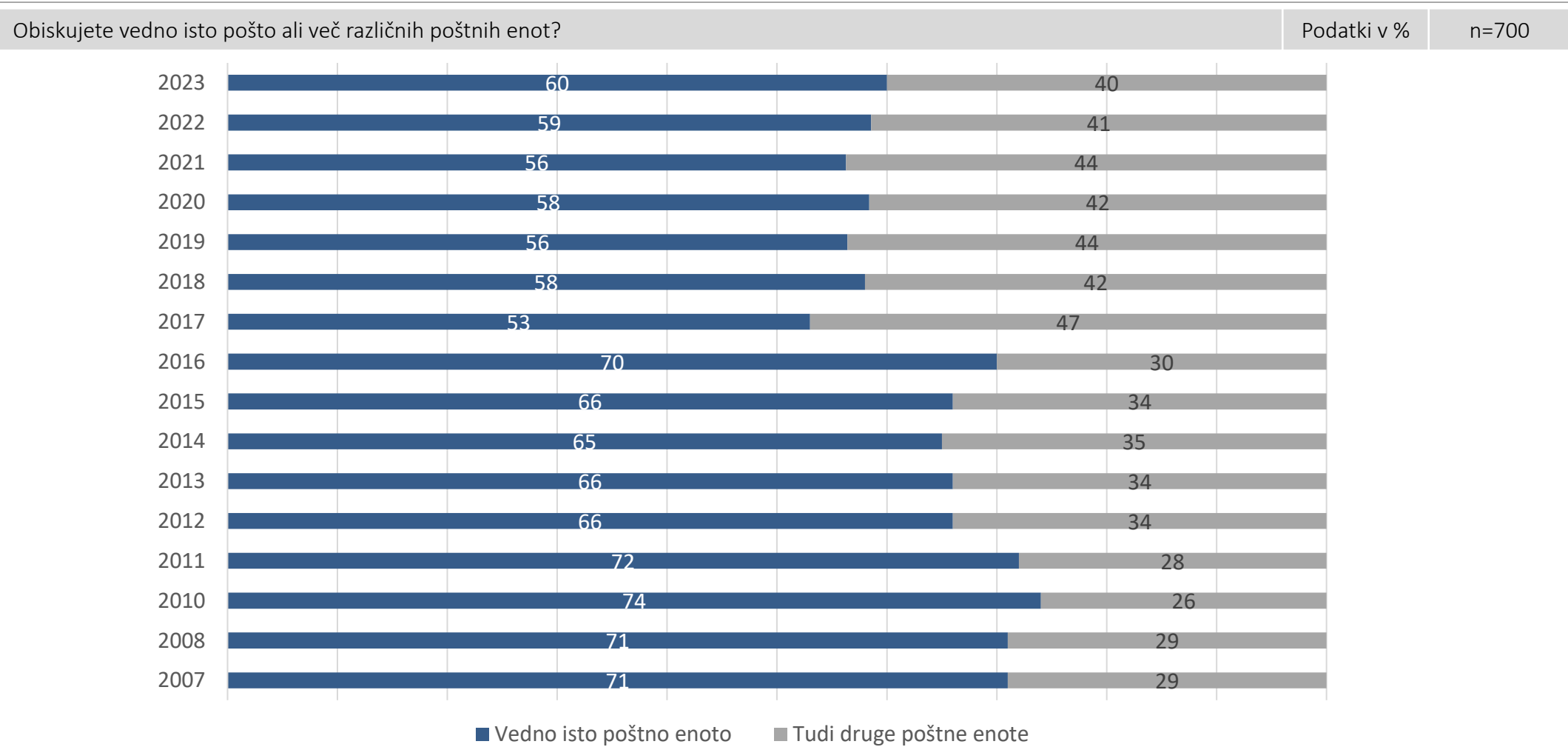
Dve tretjini vprašanih bi tudi v prihodnosti najraje prevzemali priporočena pisma na enak način, kot je to sedaj urejeno (64,1 %). Četrtnina anketiranih bi priporočena pisema najraje prevzemala preko e-predala (23,0 %), 8,9 % pa preko paketomatov.

Pogostost obiska pošte



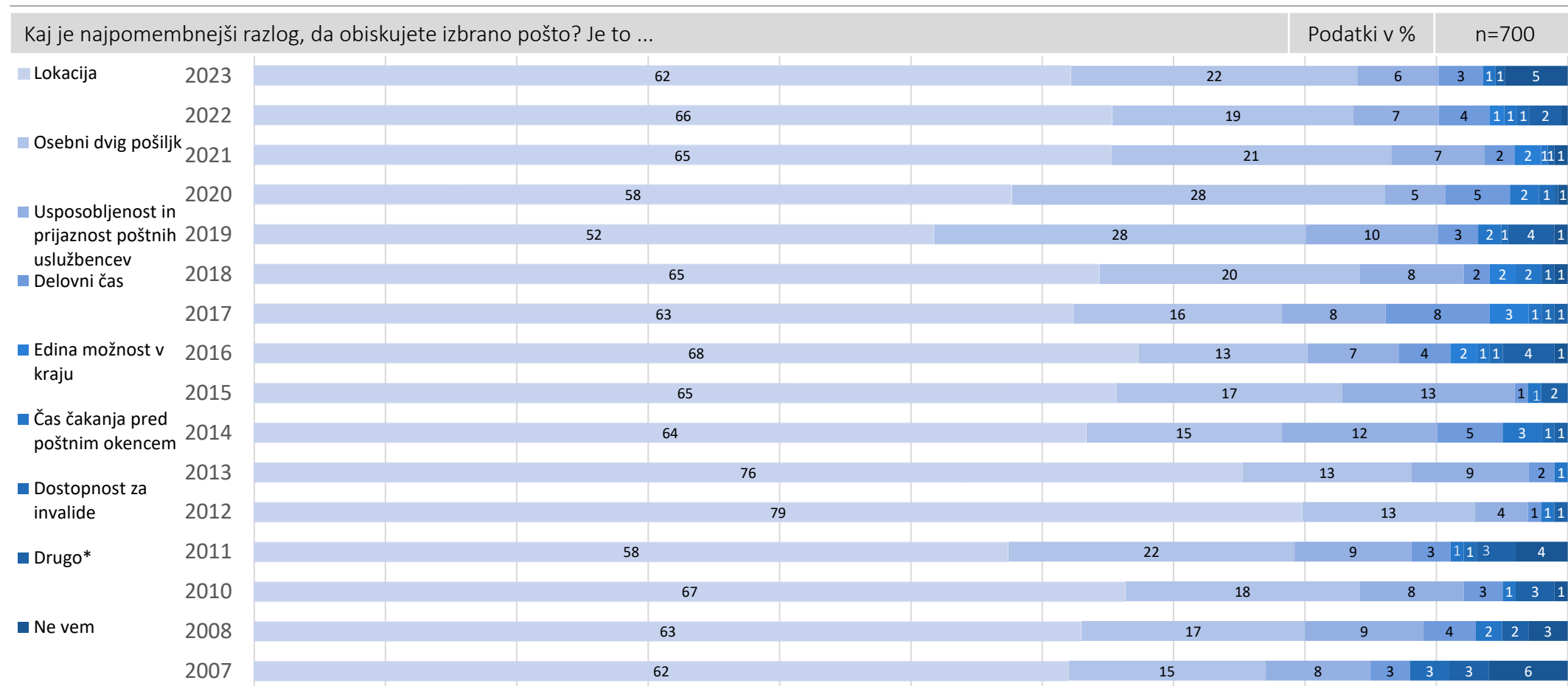
Pošto večkrat tedensko obišče 4,1 % anketirancev, najmanj enkrat mesečno pa 65,3 % vprašanih. Pošto redkeje obišče 34,7 % anketiranih.

Obiskujete vedno isto pošto ali več različnih poštne enot?



Tri petine tretjini anketiranih (60,0 %) obiskuje vedno isto poštno enoto.

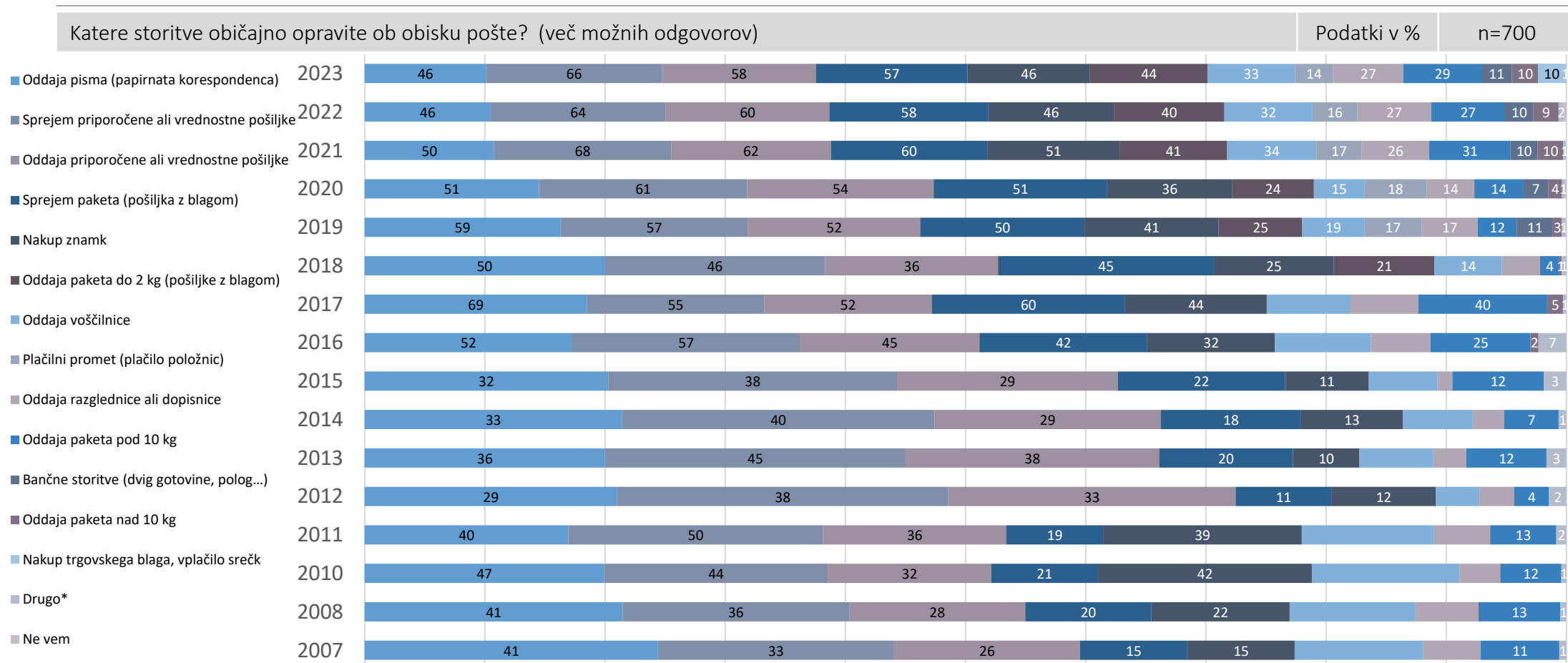
Najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte



* Navedbe pod drugo: tako so nam določili (1x), loto (1x)

Lokacija je najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte za dve tretjini anketiranih (66,1 %).

Storitve, ki jih običajno opravite ob obisku pošte

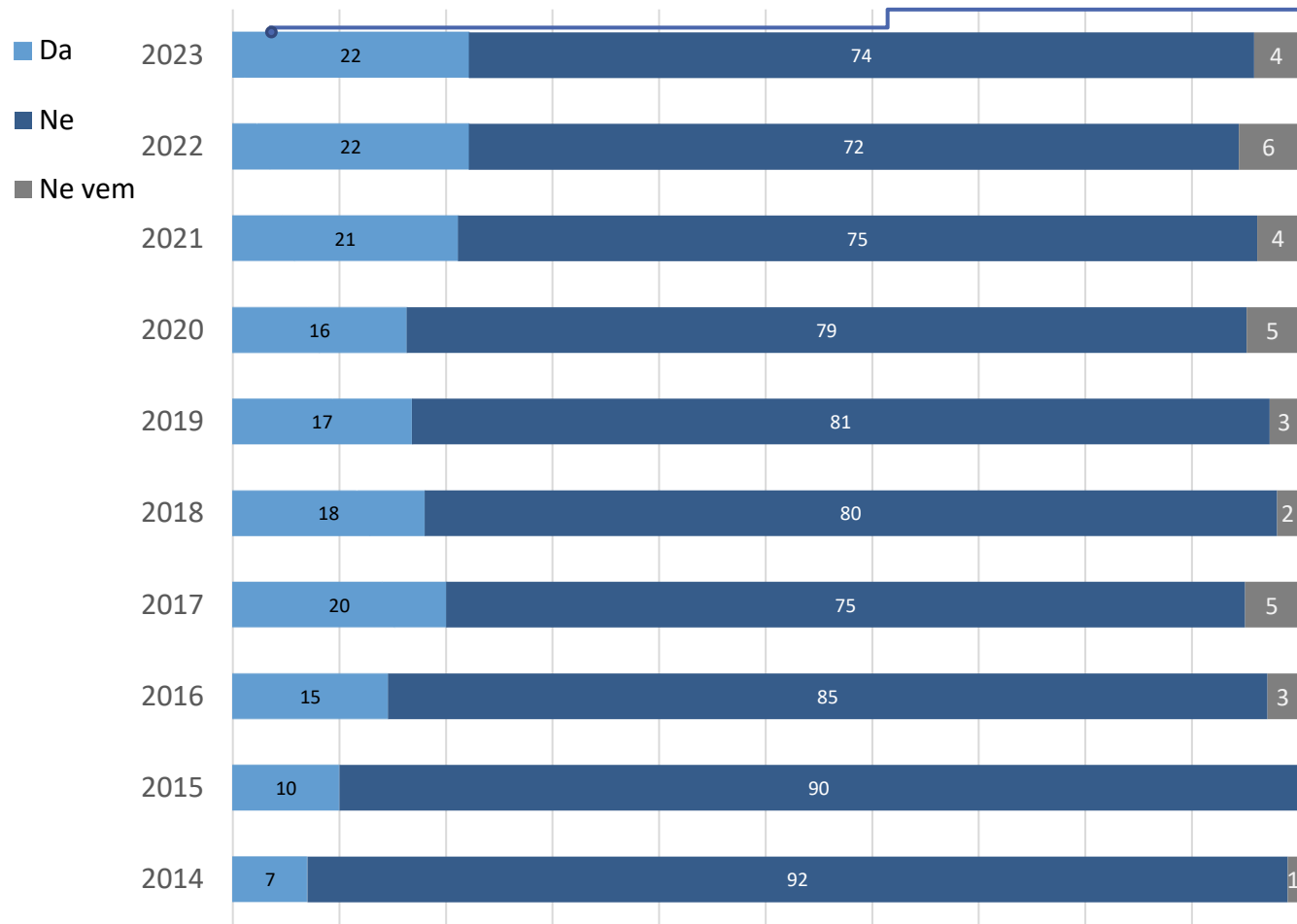


*Navedbe pod drugo: pošiljanje telegrama (1x), prevzem časopisa (1x)

Sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke je storitev, ki jo največ anketiranih (66,4 %) običajno opravi ob obisku pošte.

Zaprtje oziroma prestavitve pošte

Ali je morda v vašem kraju prišlo do tega, da so zaprli pošto oziroma jo prestavili v zasebno trgovino, lokal, trafiko ali bencin. črpalko? Podatki v % n=700



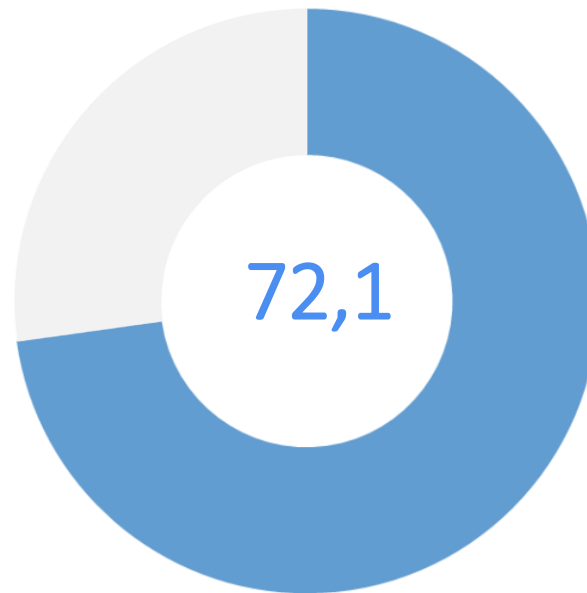
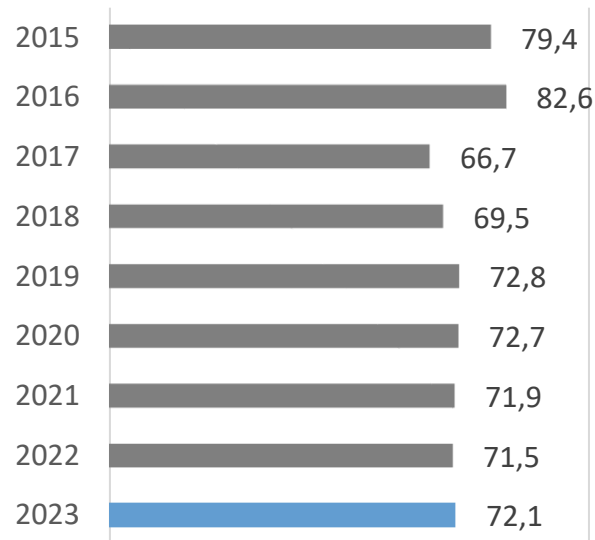
Da, pošto so prestavili	14,4 %
Da, pošto so povsem zaprli	7,7 %

Petina anketiranih (22,1 %) živi v kraju, kjer so jim pošto prestavili ali pa jo povsem zaprli.



Zadovoljstvo s poštnimi storitvami

Indeks zadovoljstva s pošto storitvijo



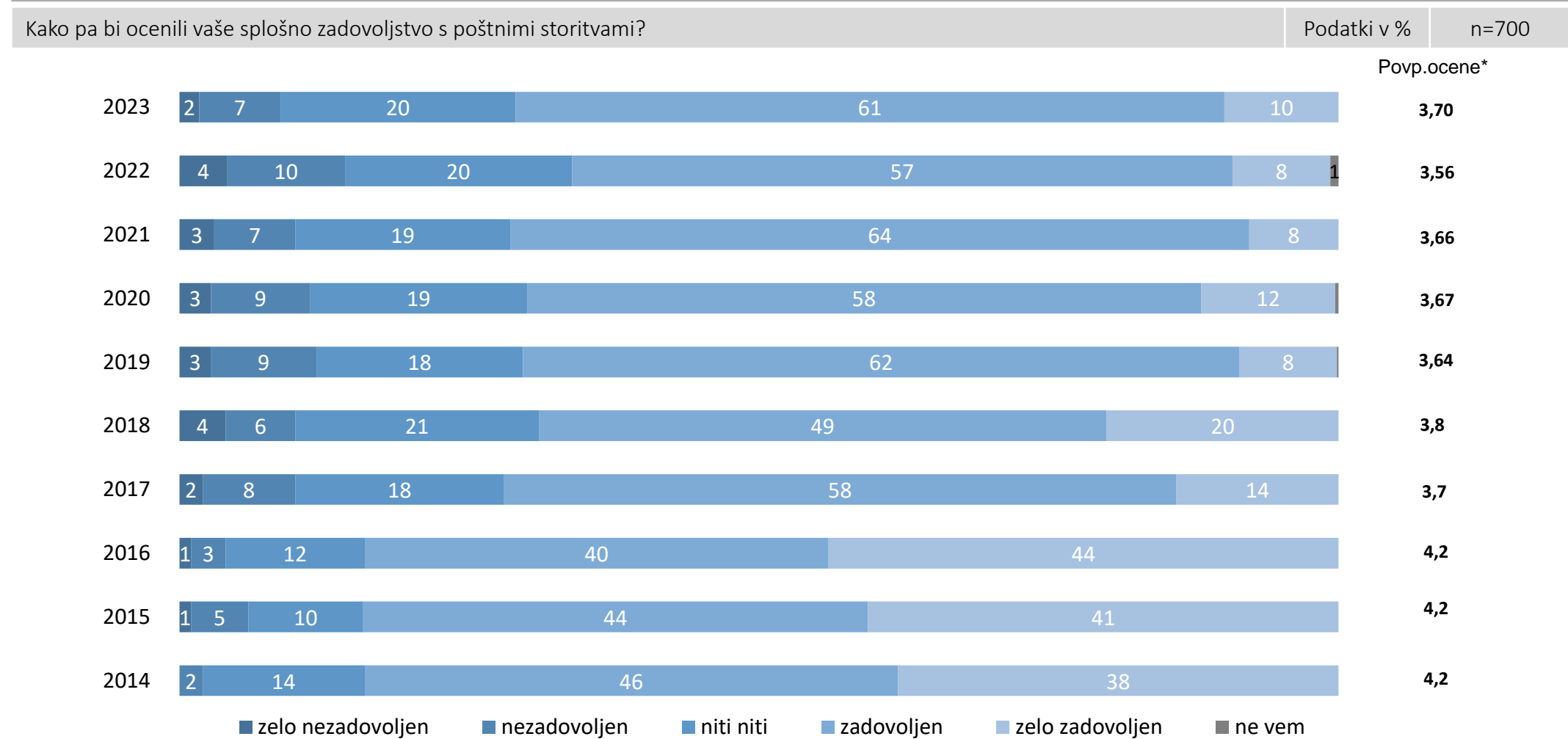
Indeks zadovoljstva s pošto storitvijo znaša 72,1.

Indeks zadovoljstva je izračunan na podlagi povprečnih ocen zadovoljstva s posameznimi* elementi poštne storitve in predstavlja skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva, pri čemer je vrednost indeksa preoblikovana v lestvico od 1 do 100.

*Pri izračunu indeksa zadovoljstva so bili upoštevane povprečne ocene naslednjih elementov: poštne storitve na splošno, delovni čas pošte, bližina pošte, bližina poštnega nabiralnika, cena za prenos pisma (v letih 2021 in 2022 je ta ocena izračunana kot povprečje ocen dveh cen = za prednostni in neprednostni prenos), pogostost dostave poštne pošiljke, ustreznost postopkov reševanja reklamacij, hitrost opravljanja storitev na poštah.

Splošno zadovoljstvo s poštnimi storitvami

* V poročilu prikazani podatki „Povprečne ocene“ predstavljajo srednjo vrednost ocen od 1 do 5. Vsak odgovor namreč ima svojo vrednost, npr. "zelo nezadovoljen =1", nezadovoljen=2, ... "zelo zadovoljen=5". Povprečna ocena pomeni povprečje zbranih odgovorov od 1 do 5, (odgovori "6-ne vem" so predhodno izločeni). Do vključno leta 2018 je raziskavo izvajala agencija Episcenter, kjer so povprečne ocene zapisali z eno decimalko, od leta 2019 naprej pa je raziskavo izvajala agencija Ninamedia, kjer so povprečne ocene zapisali z dvema decimalkama.



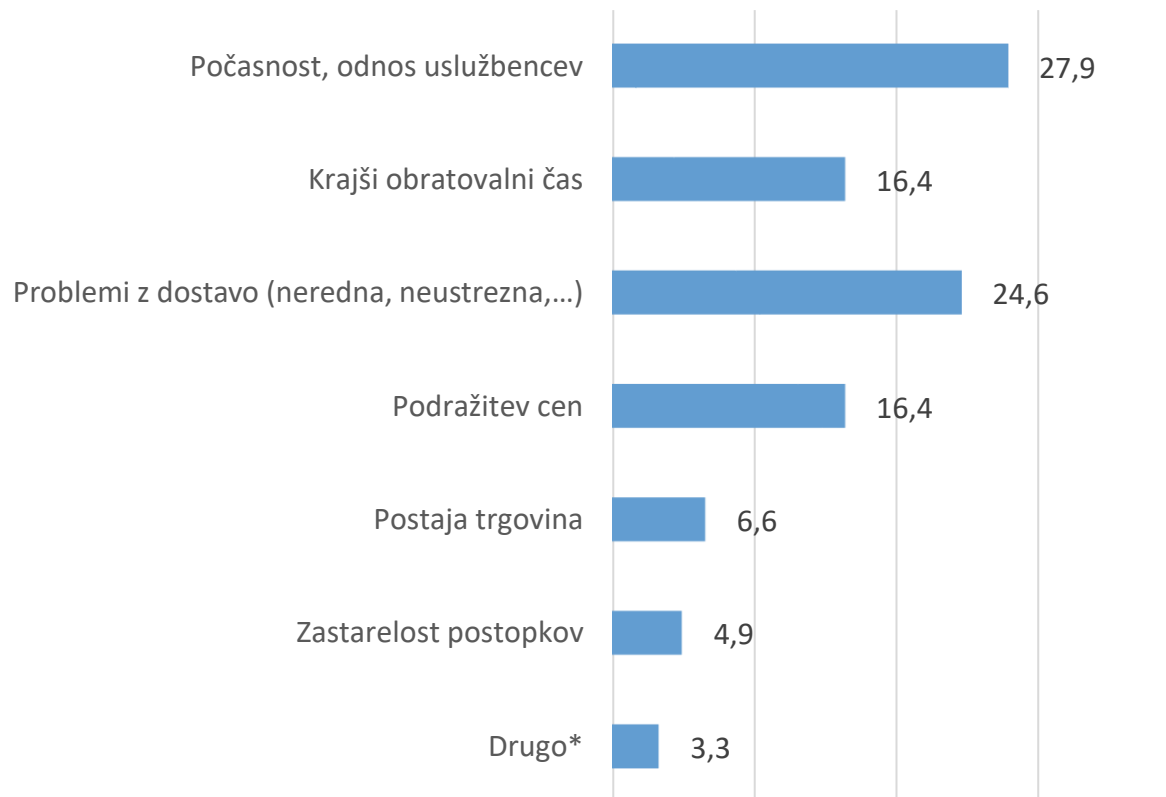
Skoraj tri četrtine anketiranih (71,0 %) je na splošno (zelo) zadovoljnih s poštnimi storitvami. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,70.

Razlogi za nezadovoljstvo

Dejali ste, da v splošnem niste zadovoljni, kaj pa je glavni razlog za vaše nezadovoljstvo?
Odgovarjajo tisti, ki so splošno zadovoljstvo s pošto ocenili z ocenami 1-zelo nezadovoljen in 2-nezadovoljen

Podatki v %

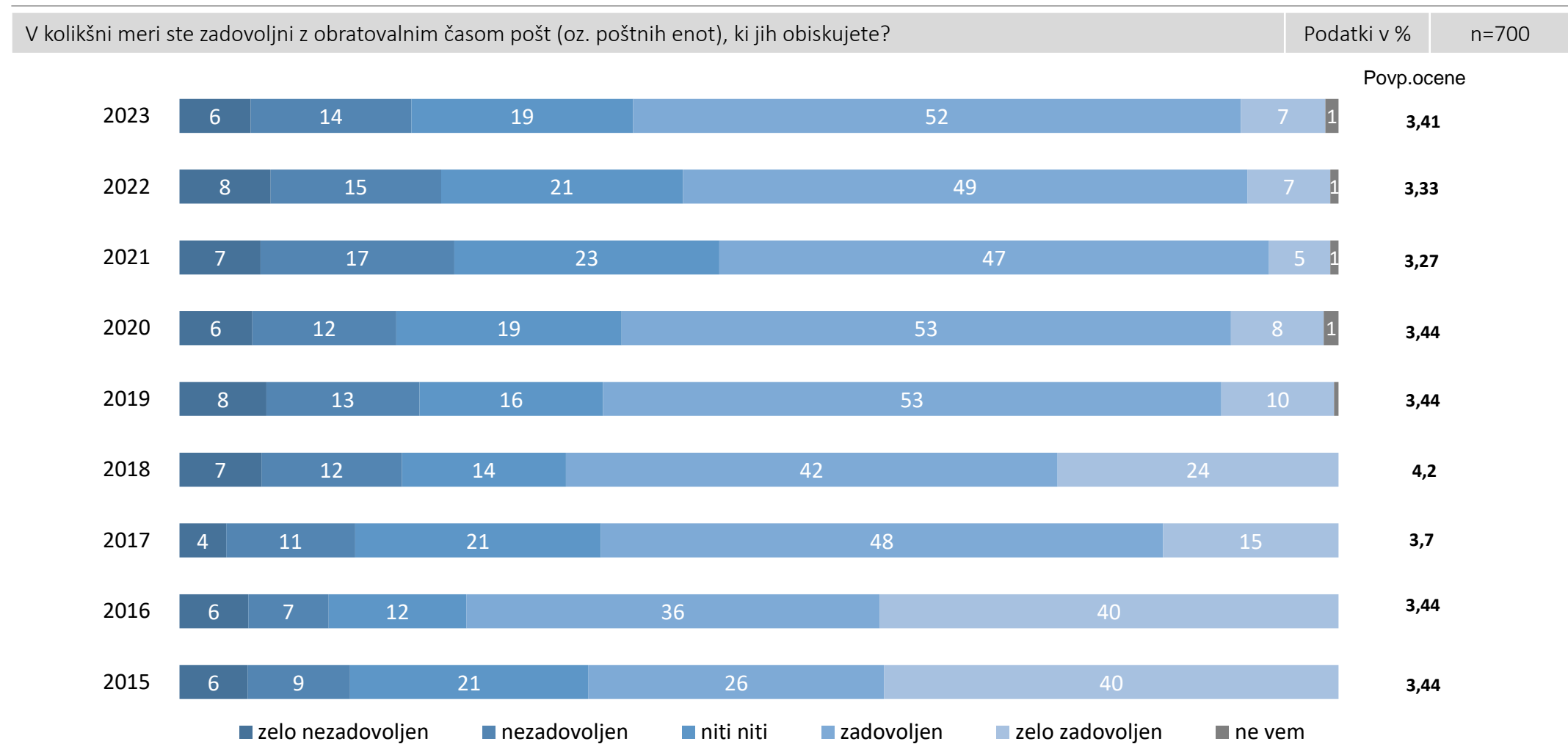
n=61



Glavni razlog nezadovoljstva s poštnimi storitvami je za dobro četrtno anketiranih (27,9 %), ki so sicer nezadovoljni s poštnimi storitvami, počasnost oziroma odnos uslužbencev.

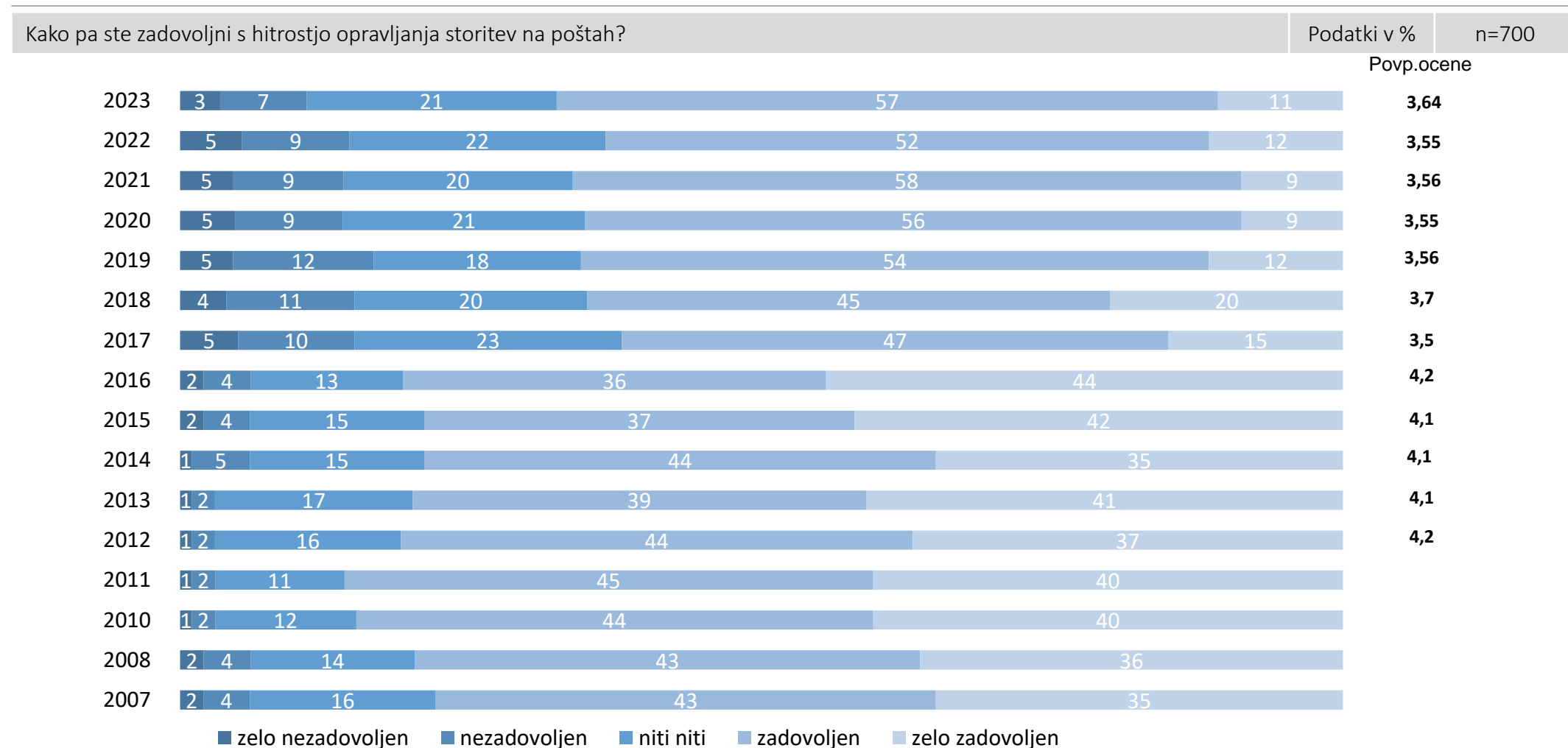
* Navedbe pod drugo: premalo poštних uslužbencev, preveč ponudnikov;

Zadovoljstvo z delovnim časom pošt



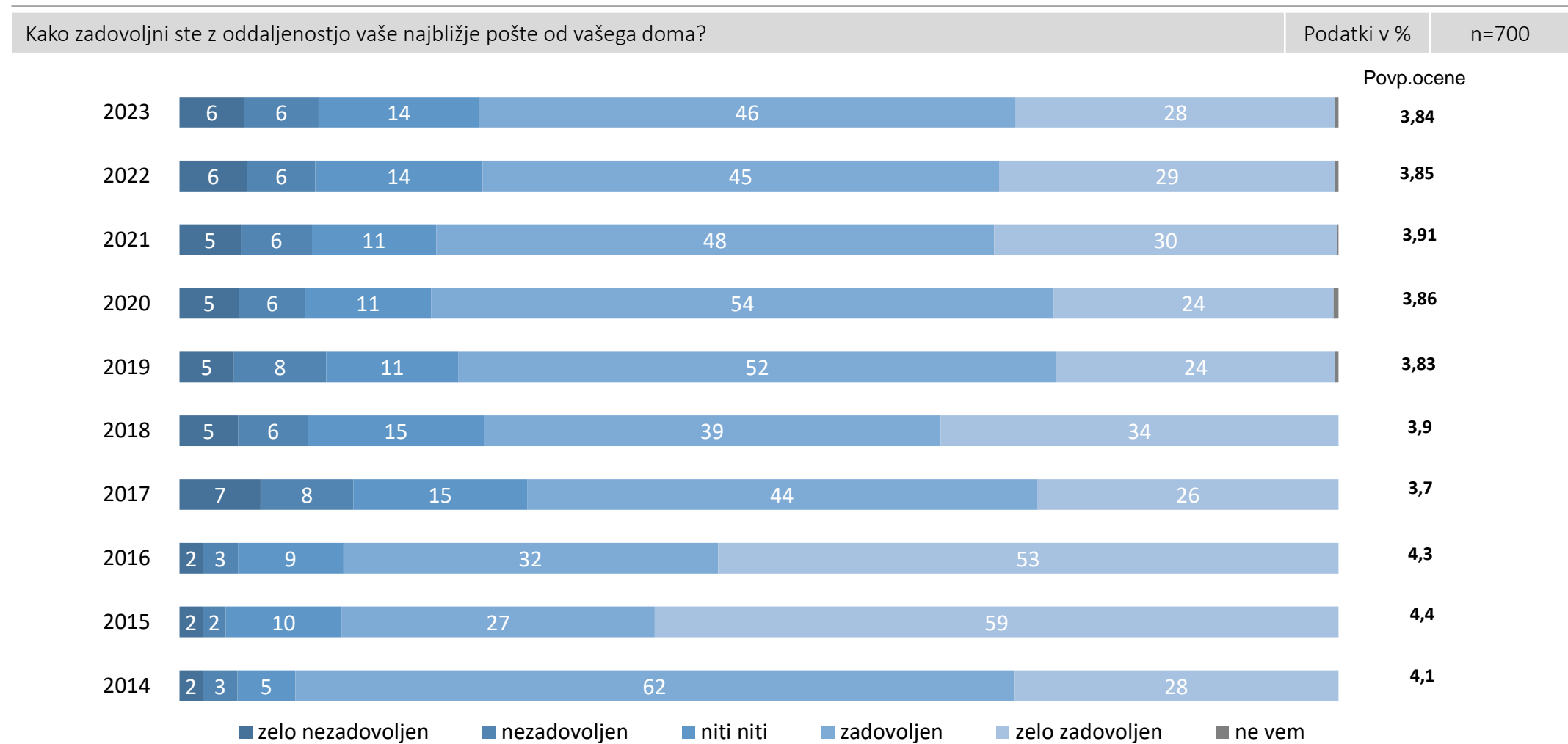
Tri petine anketiranih (60,4 %) je (zelo) zadovoljnih z delovnim časom pošt, ki jih obiskujejo. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,41.

Zadovoljstvo s hitrostjo opravljanja storitev na poštah



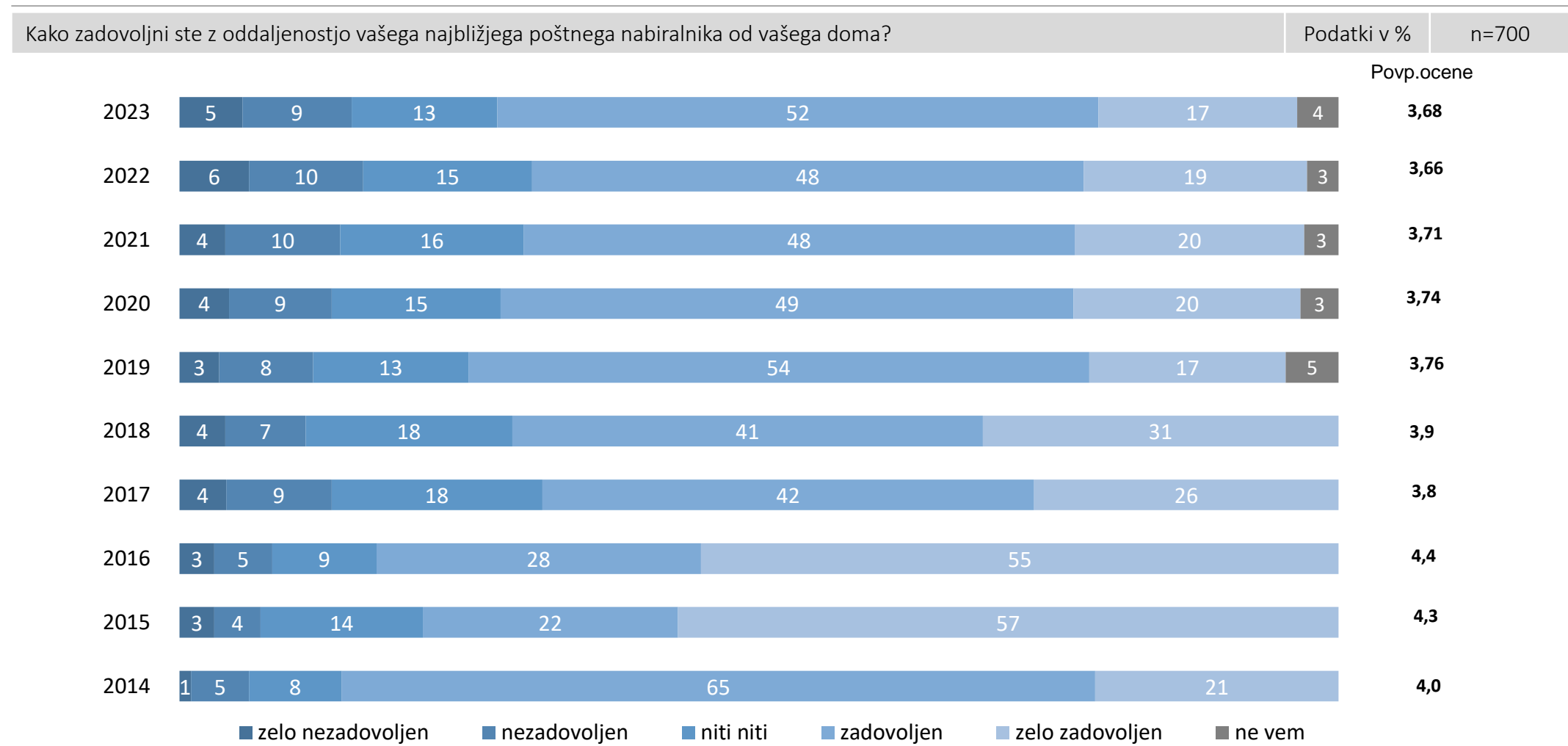
Dve tretjini anketiranih (67,6 %) je (zelo) zadovoljnih s hitrostjo opravljanja storitev na poštah. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,64.

Zadovoljstvo z oddaljenostjo najbližje pošte od doma



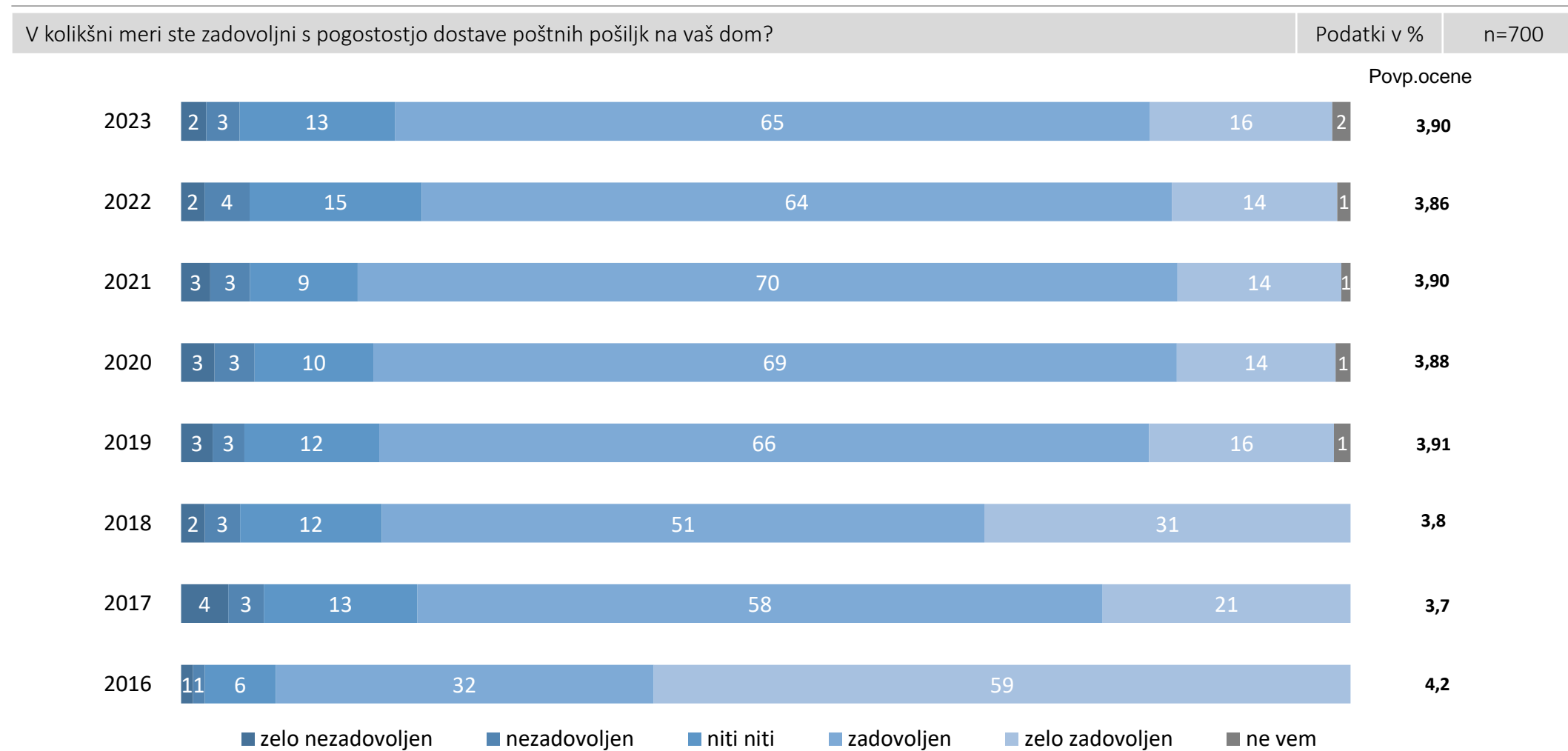
Tri četrtnine anketiranih (74,1 %) je (zelo) zadovoljnih z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,84.

Zadovoljstvo z oddaljenostjo najbližjega poštne nabiralnika od doma



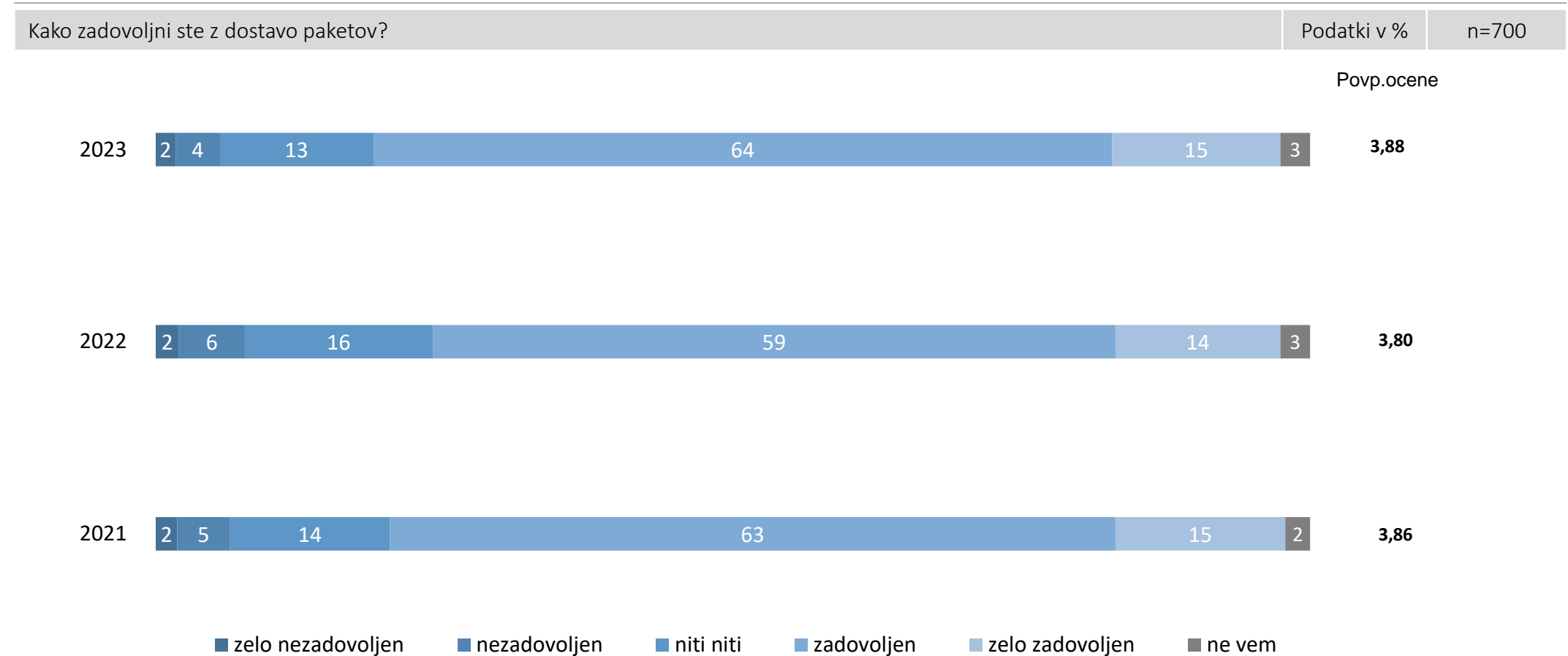
Tri četrtine anketiranih (71,6 %) je (zelo) zadovoljnih z oddaljenostjo nabiralnika od njihovega doma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,68.

Zadovoljstvo s pogostostjo dostave poštnih pošiljk na dom



Večina anketiranih (81,4 %) je (zelo) zadovoljnih s pogostostjo dostave poštnih pošiljk na dom. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,90.

Zadovoljstvo z dostavo paketov



Tri četrtnine anketiranih (78,6 %) je (zelo) zadovoljnih z dostavo paketov. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,88.

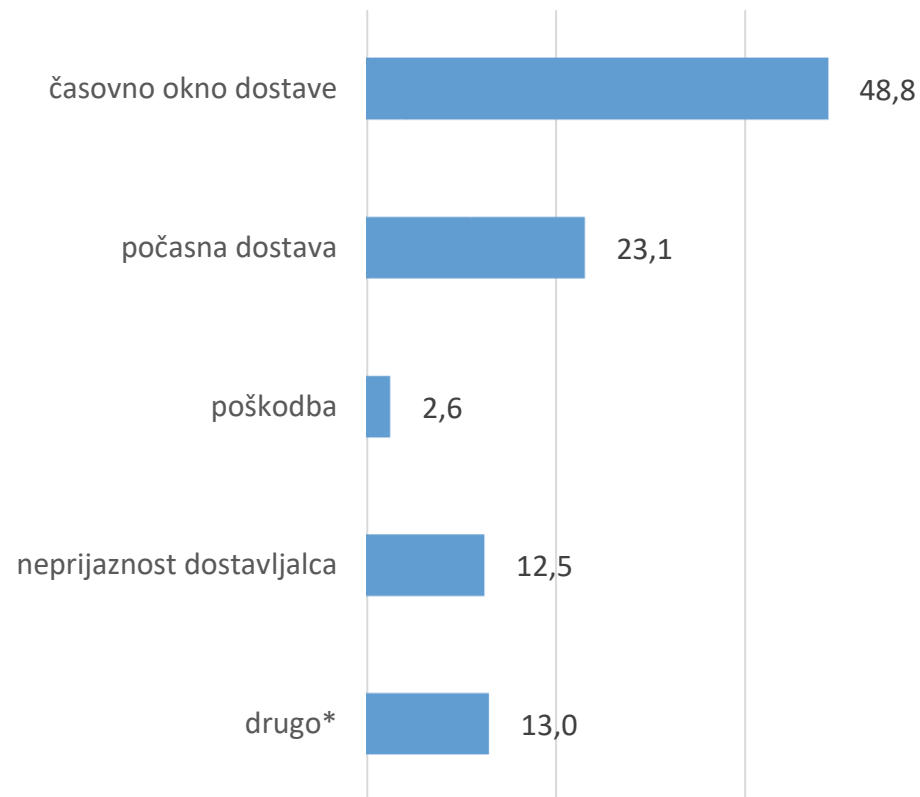
Razlogi za nezadovoljstvo

Kaj je glavni razlog vašega nezadovoljstva?

Odgovarjajo tisti, ki so zadovoljstvo z dostavo paketov ocenili z ocenami 1-zelo nezadovoljen in 2-nezadovoljen

Podatki v %

n=39



Glavni razlog nezadovoljstva z dostavo paketov je za slabo polovico anketiranih (48,8 %) časovno okno dostave ter počasna dostava (23,1 %).

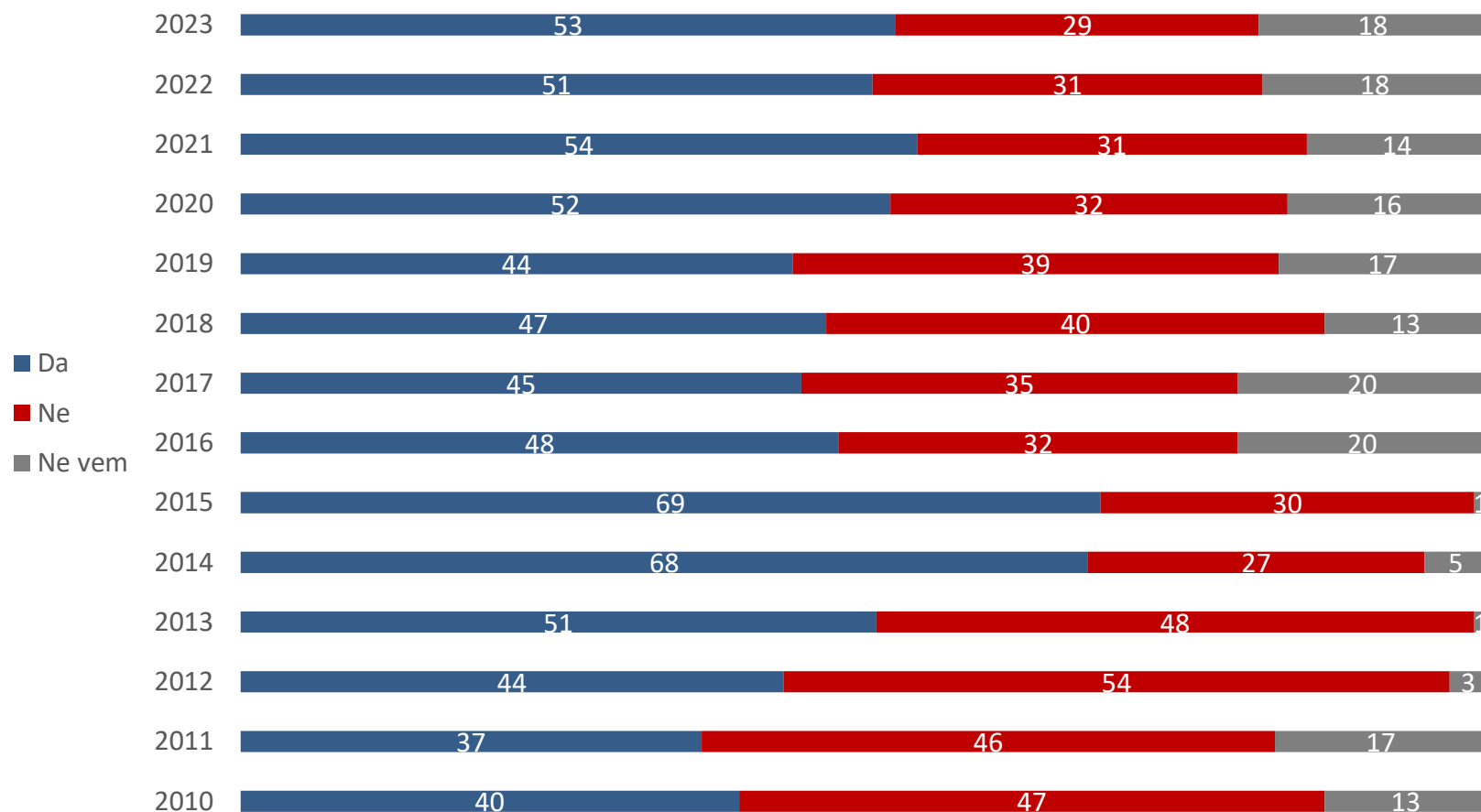
* Navedbe pod drugo: ne zvoni več - dobim samo obvestilo (2x), izgublajo pošiljke (2x), ni plačila s kartico,

Primernost prodaje poštnih storitev prek pogodbenih partnerjev

Ali se vam zdi primerno, da Pošta Slovenije d.o.o. 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



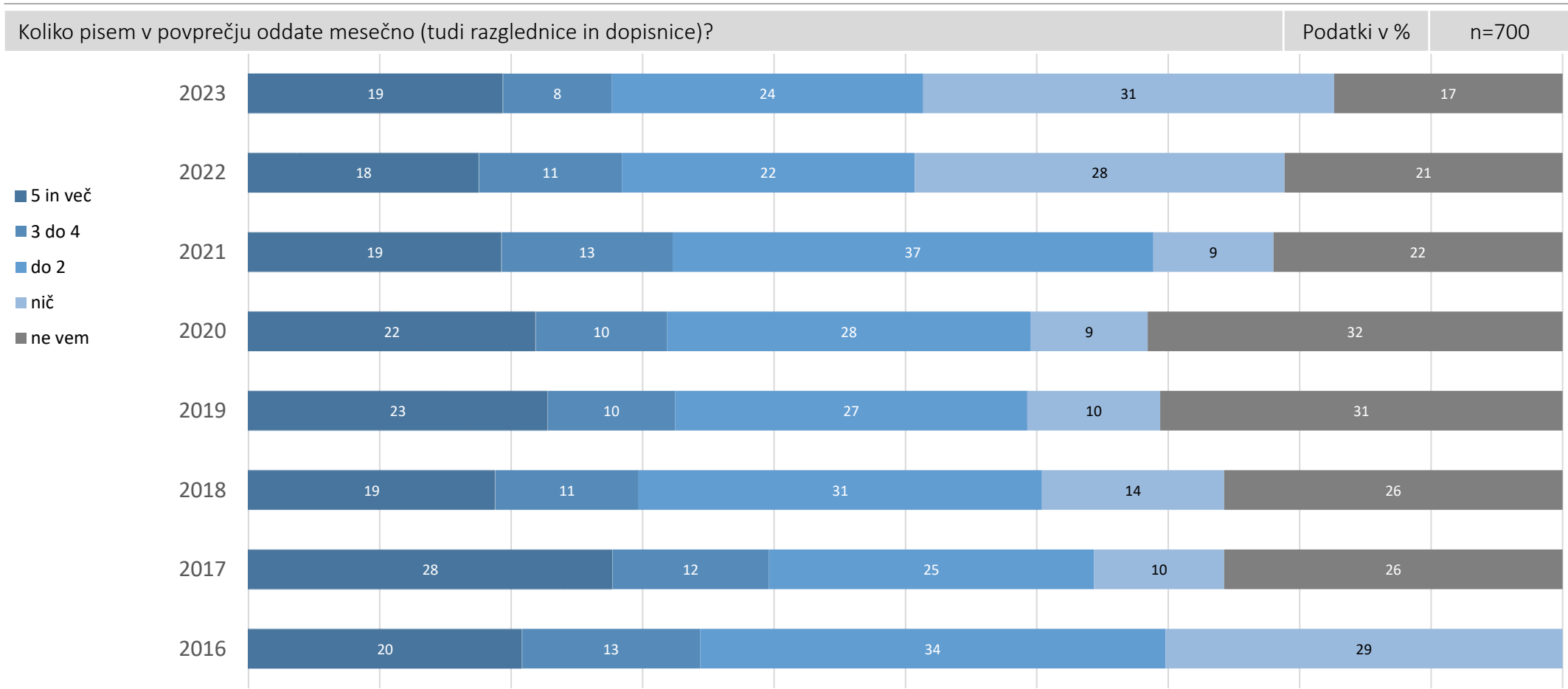
Polovici vprašanih (52,6 %) se zdi primerno, da Pošta Slovenije d.o.o. svoje storitve prodaja tudi preko pogodbenih partnerjev, 29,1 % vprašanih pa je nasprotnega mnenja.



Oddaja in sprejem pošiljk

Povprečno število *oddanih pisem na mesec

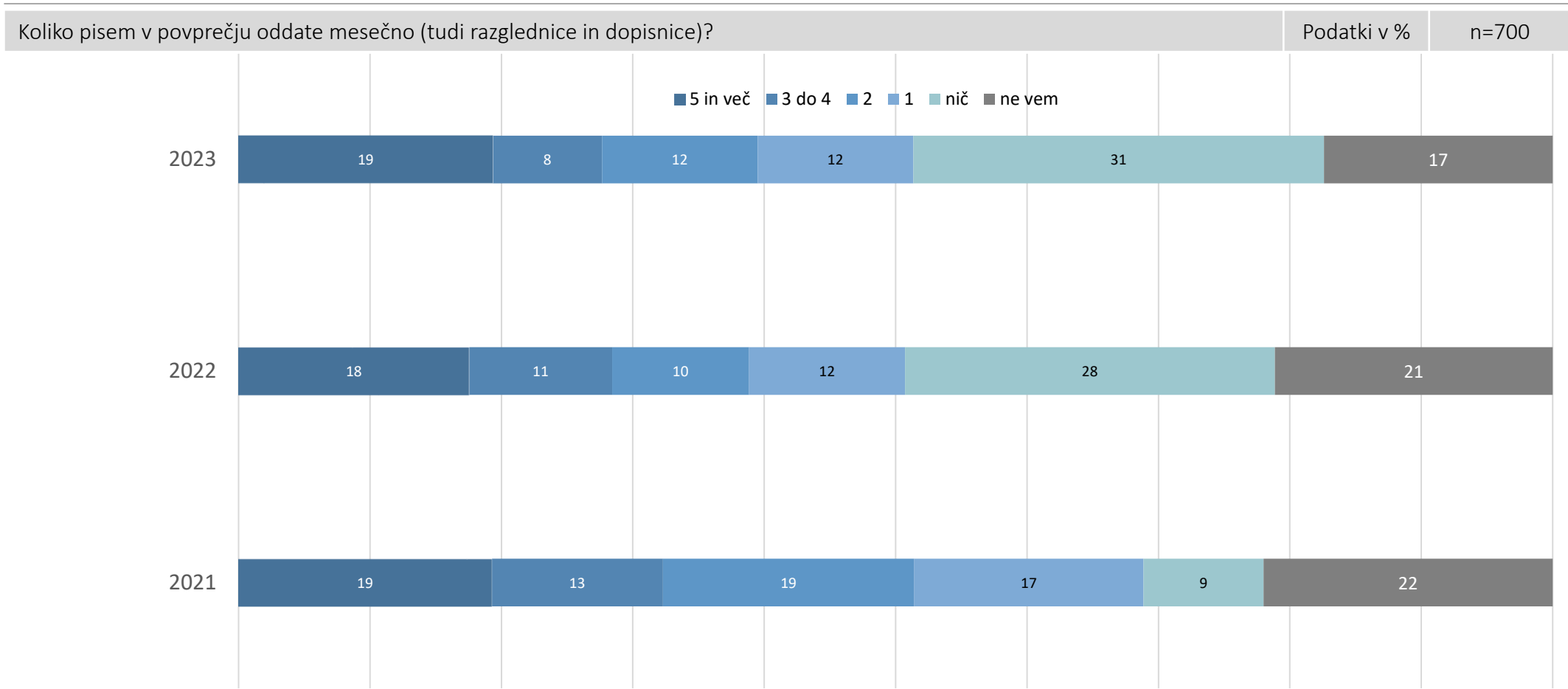
* V poročilu prikazani podatki „Povprečje“ predstavljajo srednjo vrednost, ki jo izračunamo tako, da vsoto vseh podatkov delimo s številom podatkov N (torej število vseh pisemskih pošilk delimo s številom anketiranih, ki so podatek posredovali).



Anketiranci, ki oddajajo pisma, v povprečju oddajo 5,3 pisem mesečno.



Povprečno število oddanih pisem na mesec v letu 2023



Anketiranci (ki oddajo najmanj eno pismo na mesec) v povprečju oddajo 5,3 pisem mesečno.

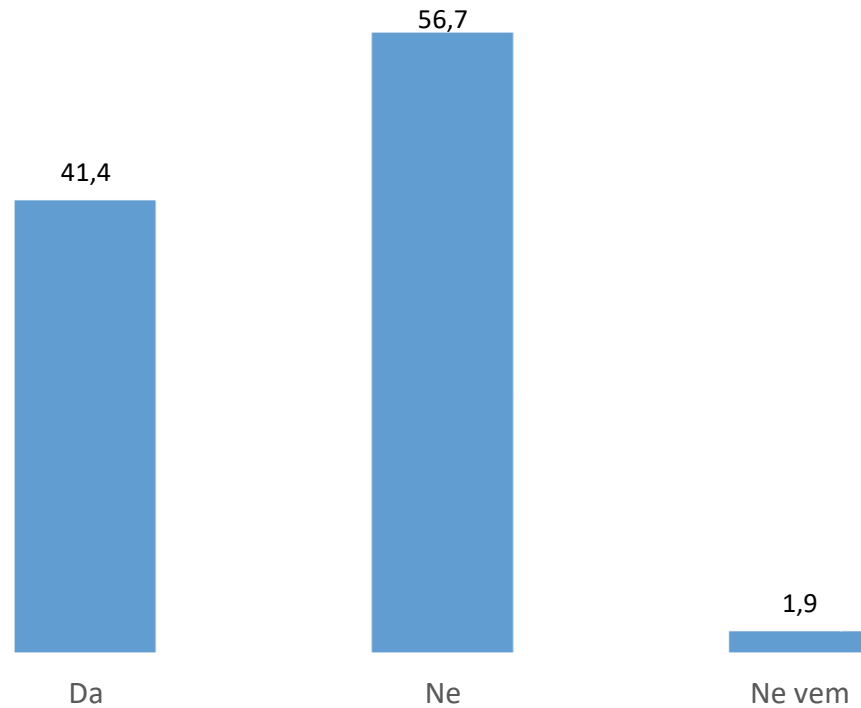


Uporaba prednostnega prenosa pri oddaji pisem

Ali ste pri oddaji pisem uporabili tudi prednostni prenos?

Podatki v %

n=360



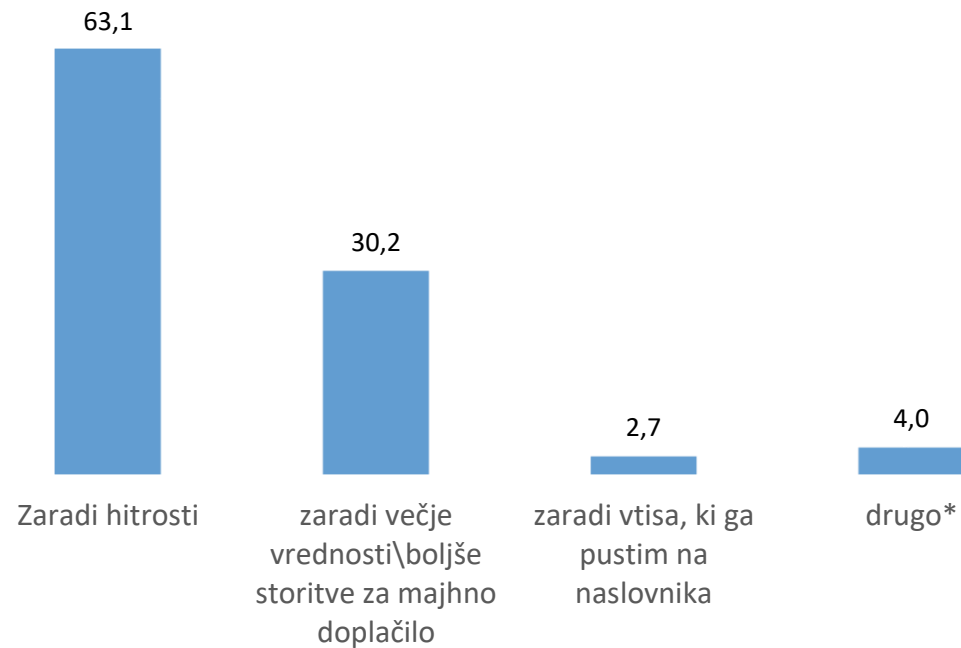
Med tistimi anketiranci, ki v povprečju oddajo najmanj eno pismo na mesec, jih dobra polovica (56,7 %) ne uporablja prednostnega prenosa pri oddaji pisem, le to pa uporablja dve petini vprašanih (41,4 %).

Razlogi za uporabo prednostnega prenosa pri oddaji pisem

Zakaj ste pri oddaji pisem uporabili tudi prednostni prenos?

Podatki v %

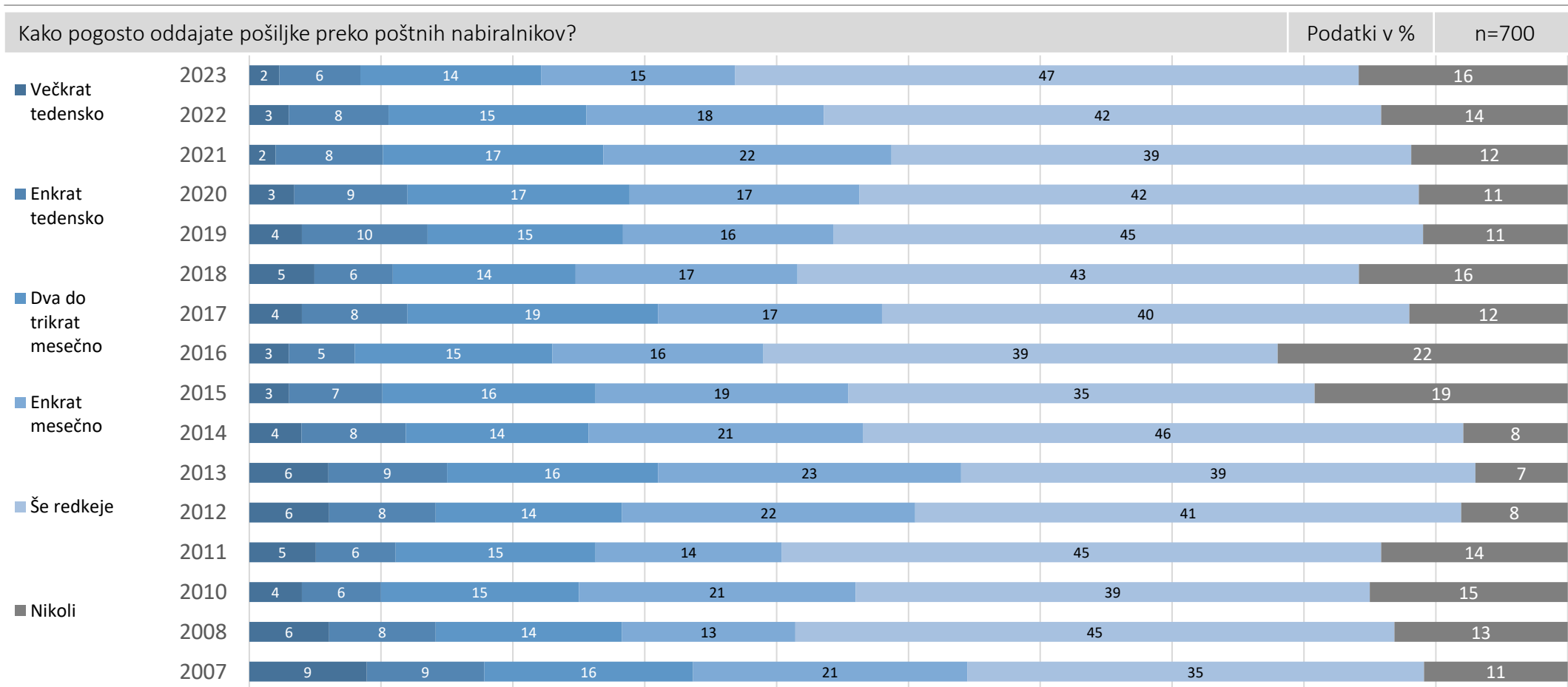
n=149



Glavni razlog, zakaj so uporabili prednostni prenos pri oddaji pisem je hitrost (63,1 %), sledi pa razlog zaradi večje vrednosti (30,2 %).

* Zaradi sledljivosti, takšna je želja naročnika, zaradi varnosti, zaradi neugodnih rešitev Pošte Slovenije

Pogostost oddaje pošiljke preko poštних nabiralnikov



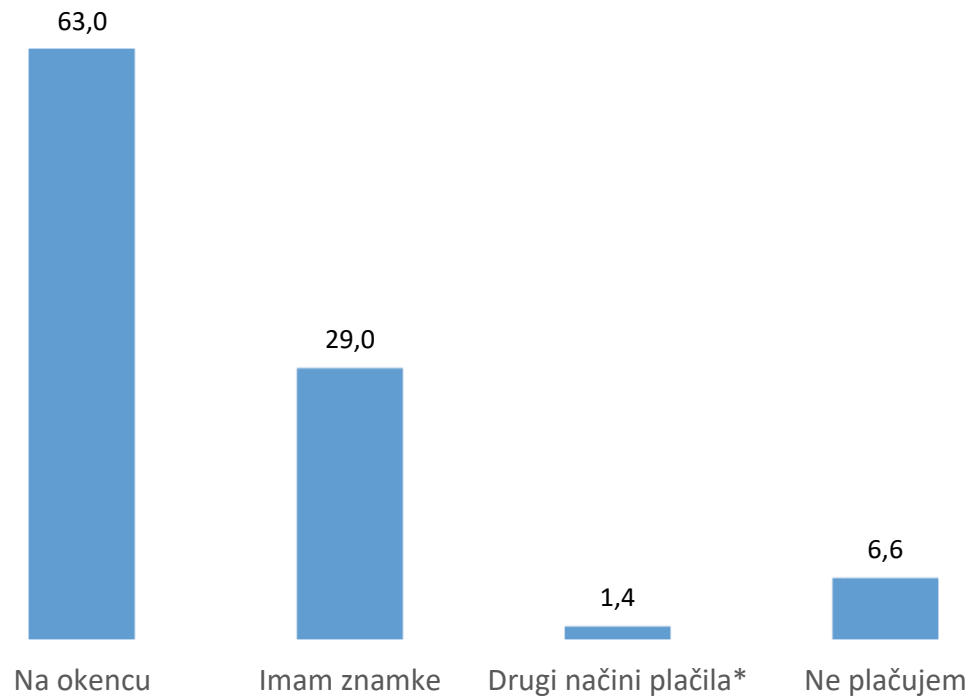
Preko poštних nabiralnikov oddaja pošiljke večkrat tedensko 2,3 % anketiranih, najmanj enkrat mesečno pa 36,9 % vprašanih.

Plačevanje poštnine

Kako praviloma plačujete poštnino?

Podatki v %

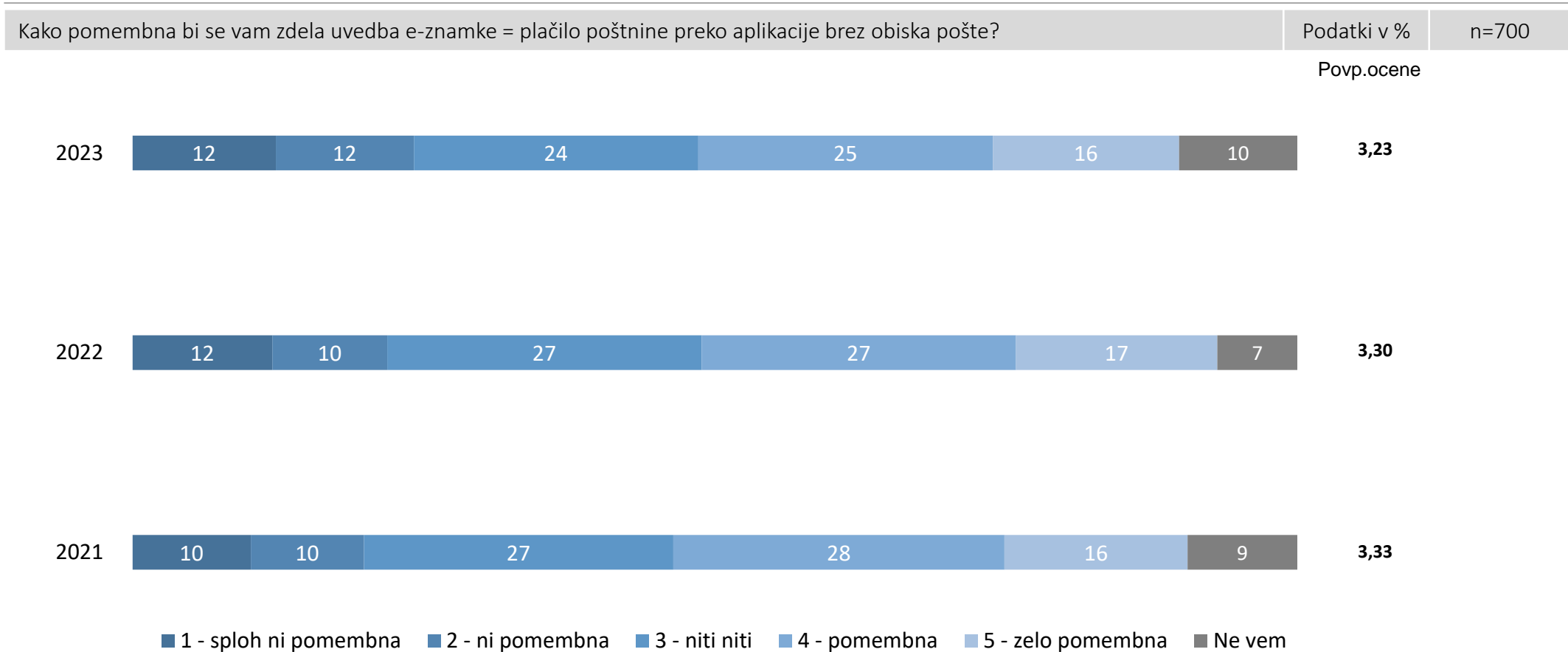
n=700



Dve tretjini anketiranih poštnino praviloma plačuje na okencu (63,0 %), tretjina pa uporablja znamke (29,0 %).

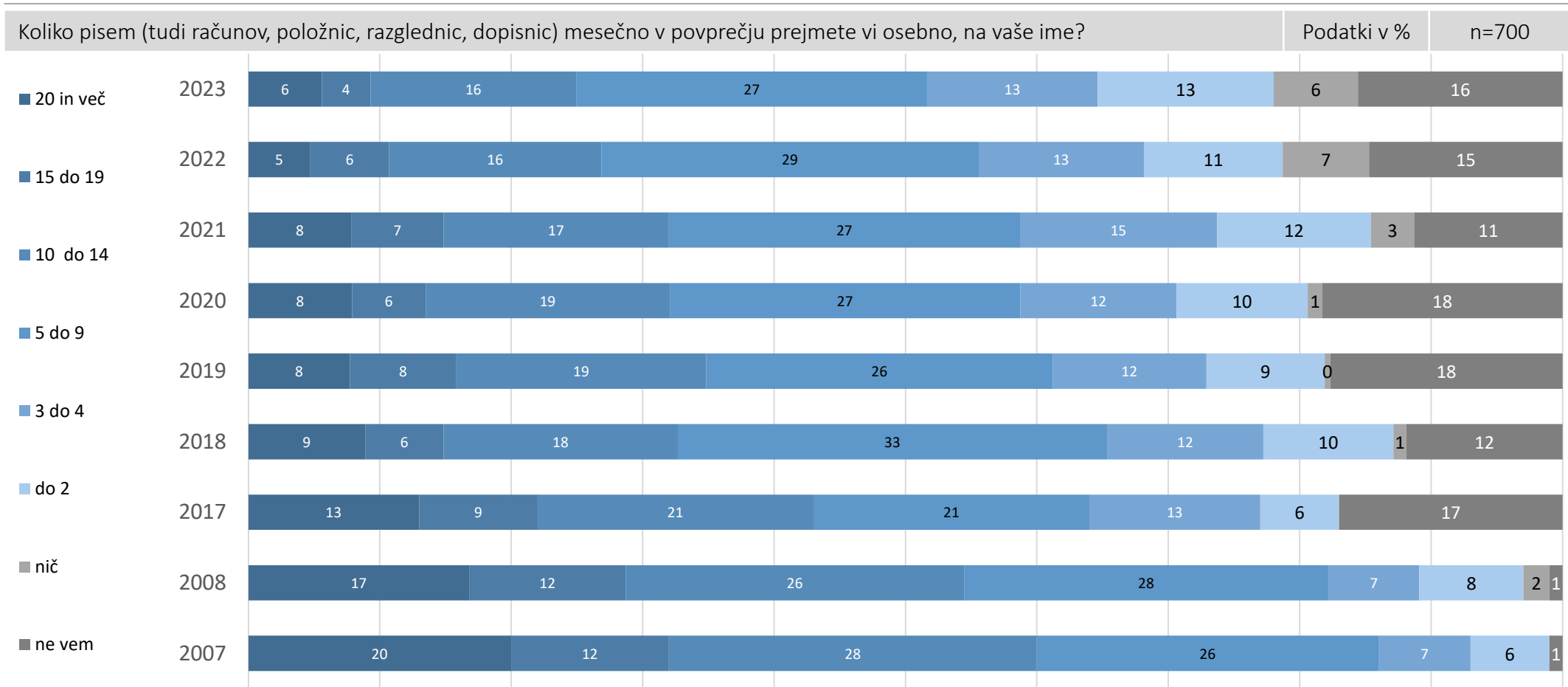
* Po predračunu, prek spleta, paypal, po povzetju, sem pogodbenik

Pomembnost uvedbe e-znamke



Slaba polovica anketiranih (45,9 %) meni, da bi za njih bila (zelo) pomembna možnost uvedbe e-znamke. Povprečna ocena pomembnosti na lestvici od 1 do 5 znaša 3,23.

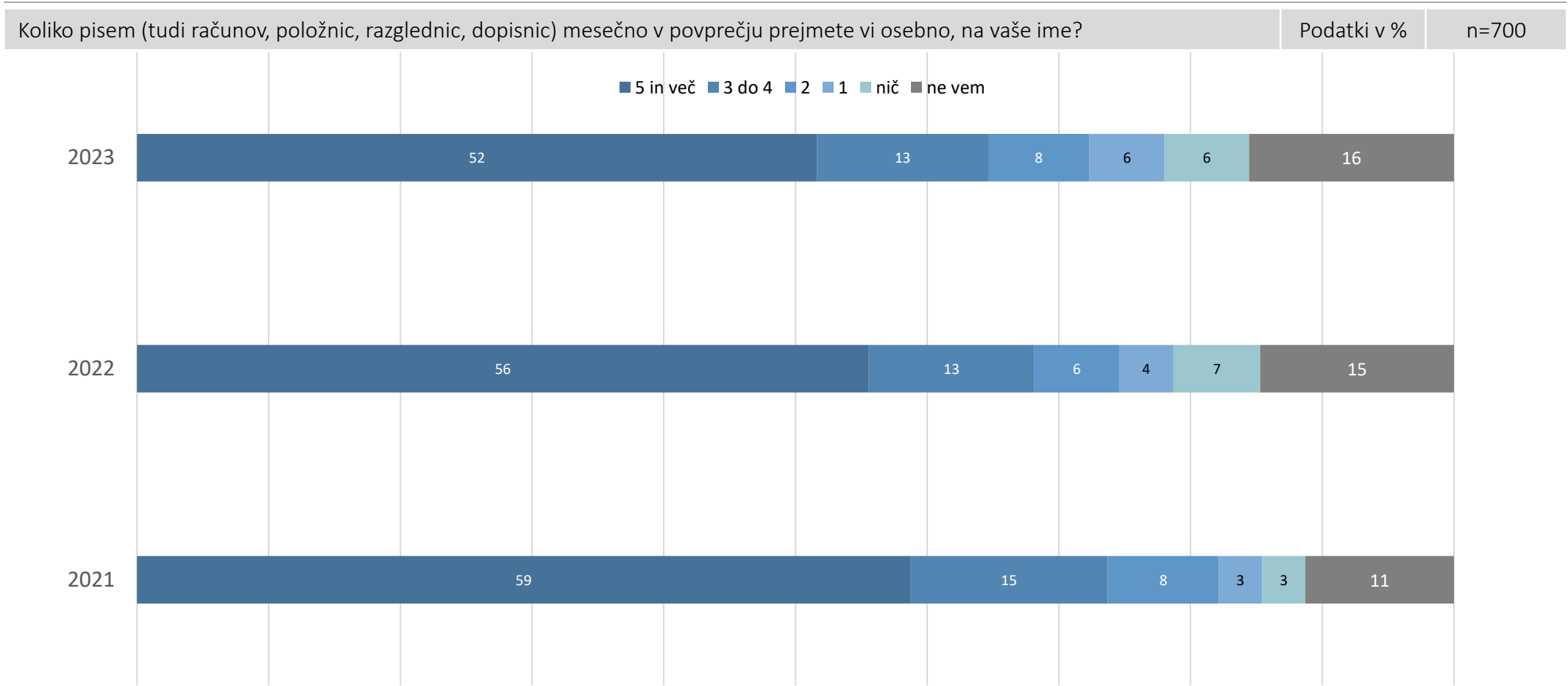
Povprečno število prejetih pisem na mesec



Anketiranci osebno, na svoje ime, v povprečju prejmejo 7,5 pisem mesečno.



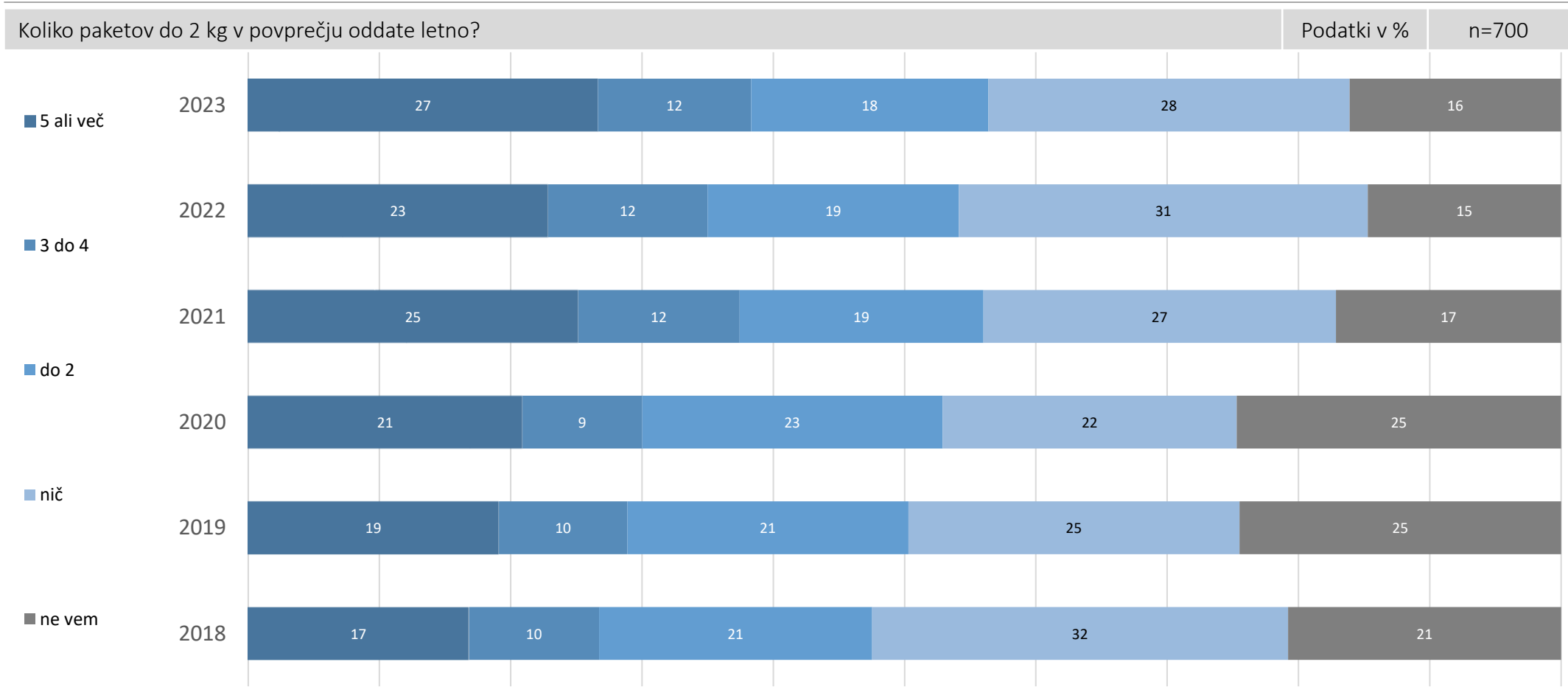
Povprečno število prejetih pisem na mesec v letu 2023



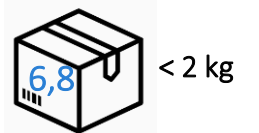
Anketiranci osebno, na svoje ime, v povprečju prejmejo 7,5 pisem mesečno.



Povprečno število oddanih paketov do 2kg na leto



Anketiranci v povprečju oddajo 6,8 paketov (do 2kg teže) letno.

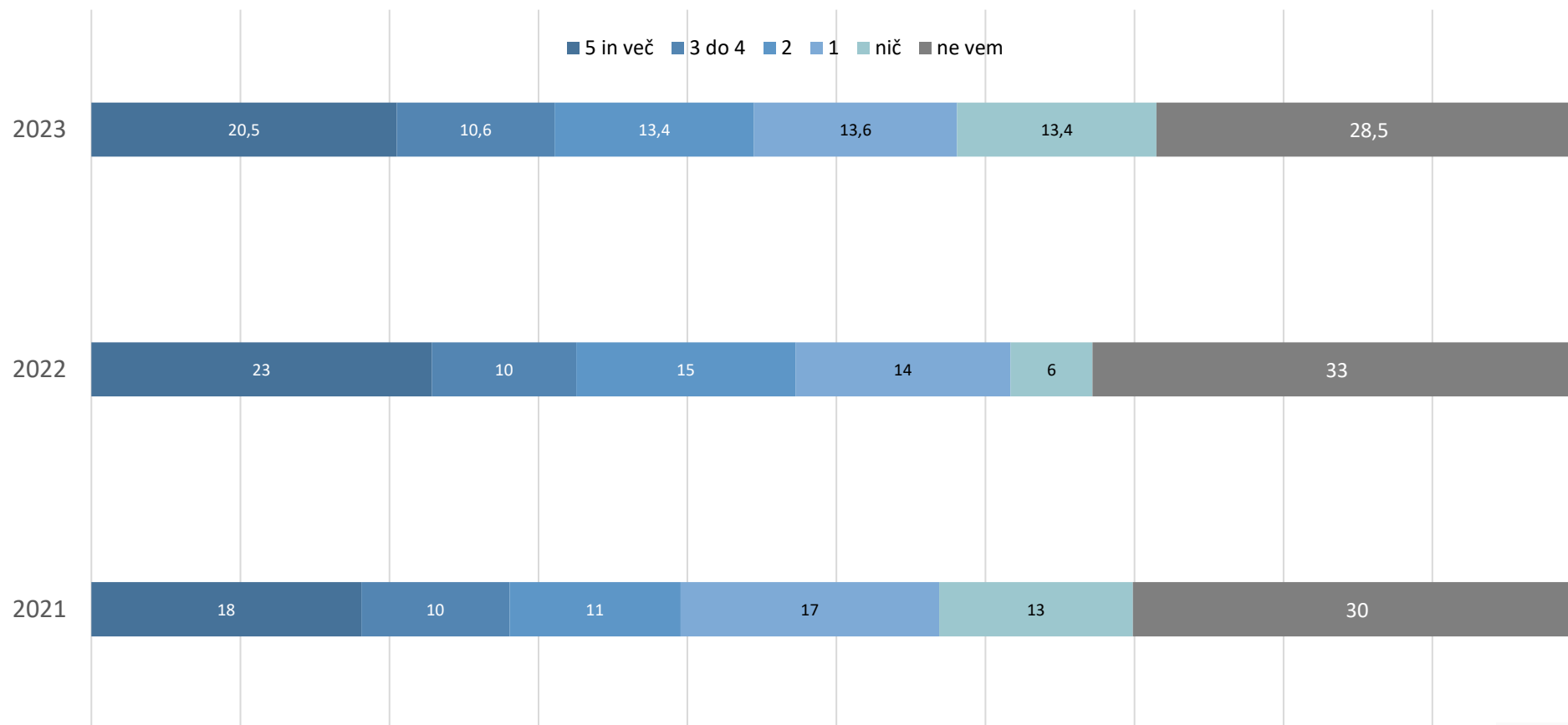


Oddani paketi lažji od 250g

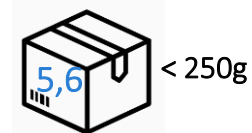
Koliko od teh paketov pa je lažjih od 250g?

Podatki v %

n=396



Anketiranci v povprečju letno oddajo 5,6 paketov do 250g teže.

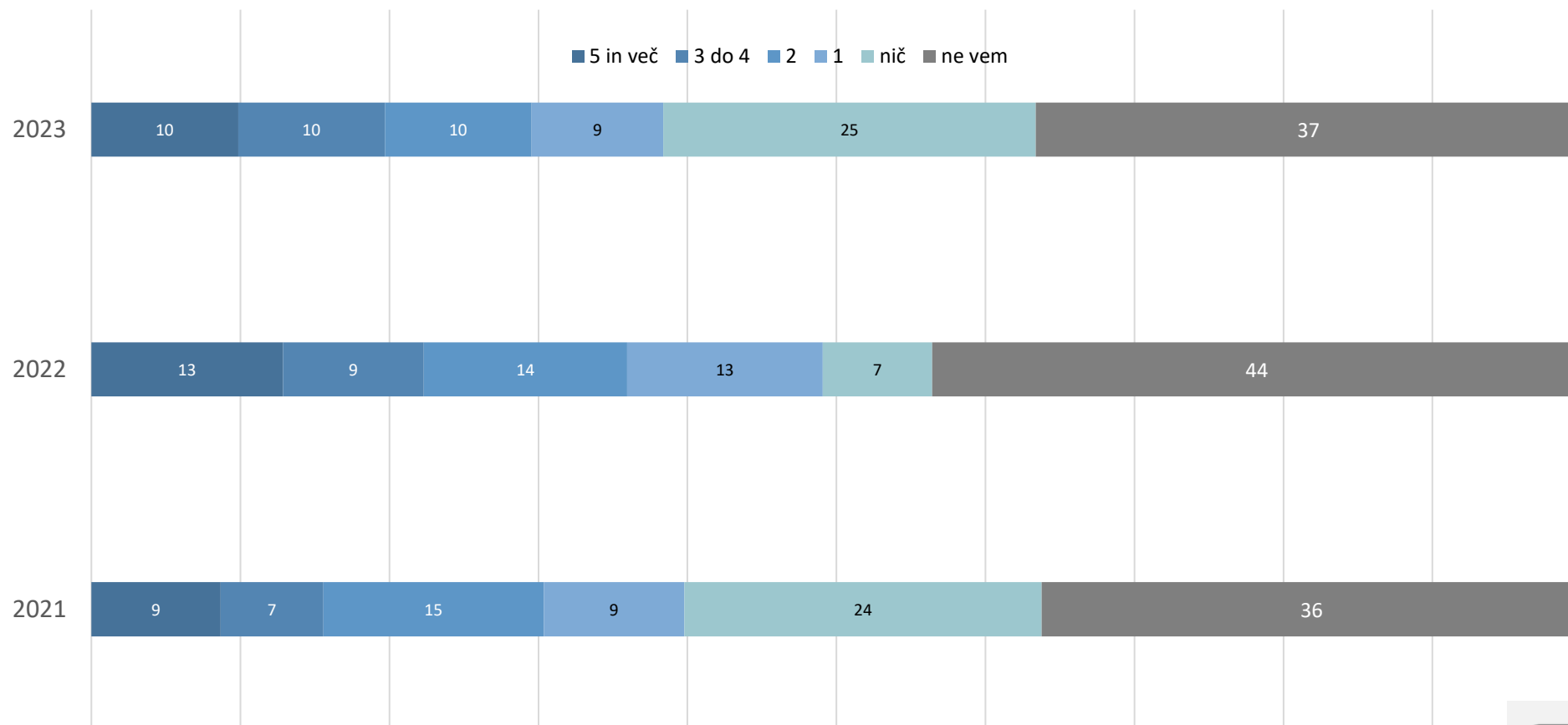


Oddani paketi, ki sodijo v hišni predalčnik

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

Podatki v %

n=396

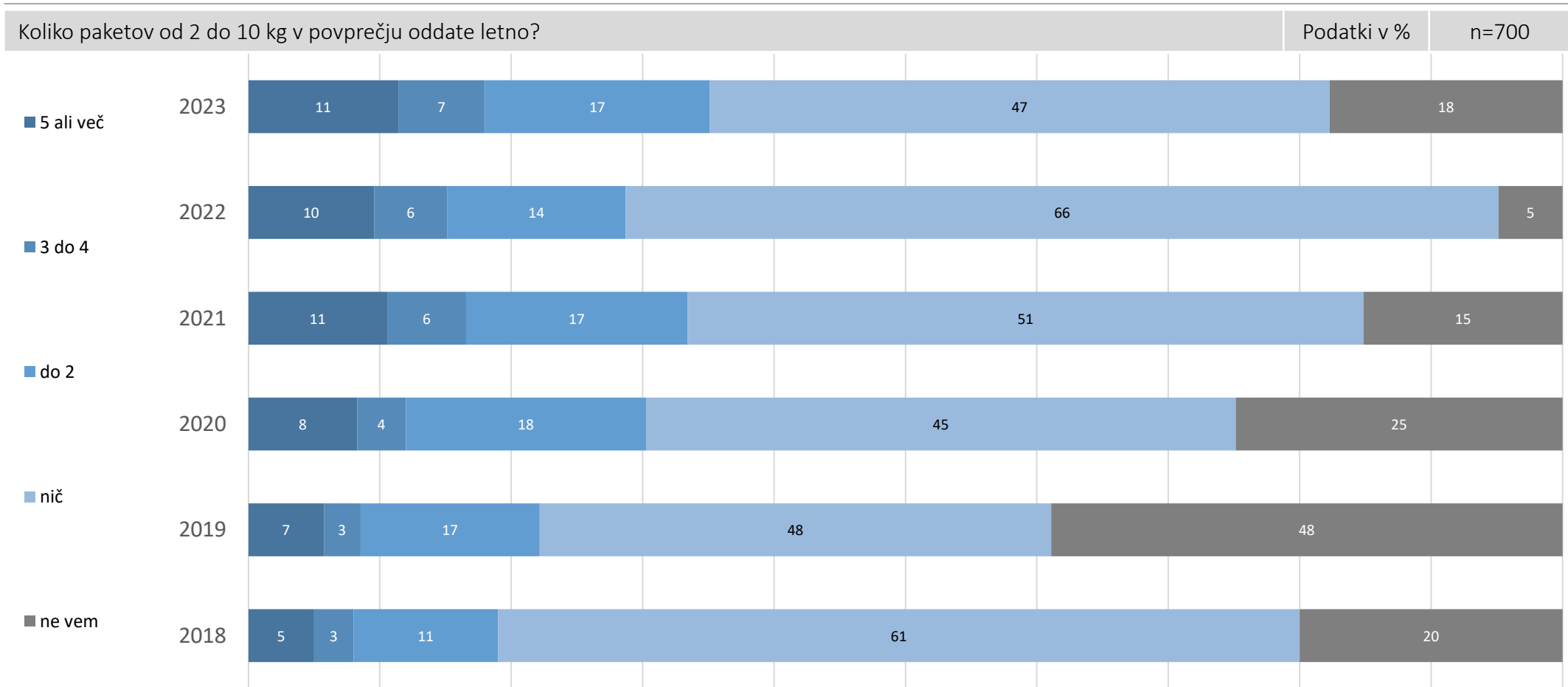


Anketiranci v povprečju letno oddajo 3,7 paketov, ki sodijo v hišni predalčnik.



3,7

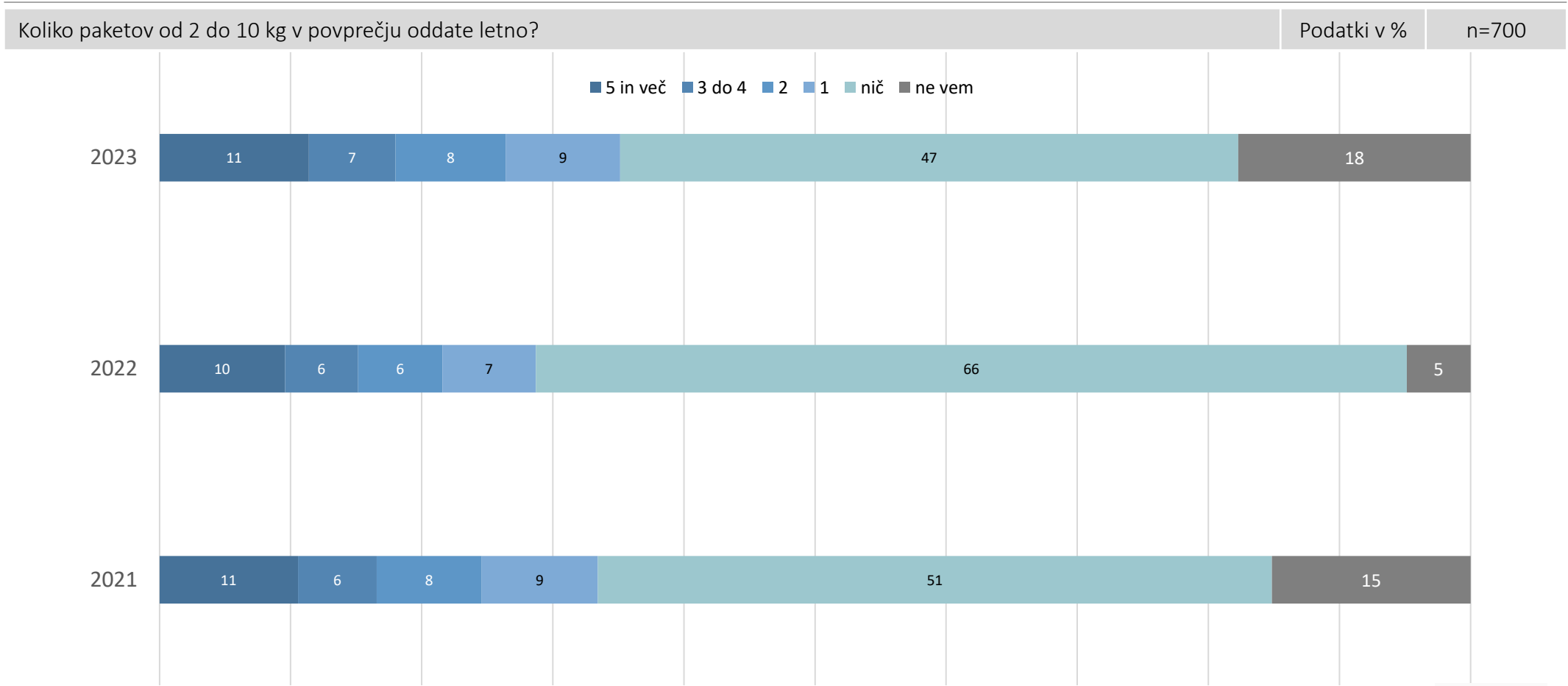
Povprečno število oddanih paketov od 2kg do 10kg na leto



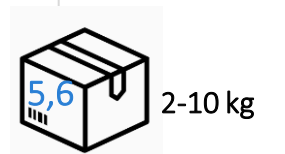
Anketiranci, ki oddajajo pakete, v povprečju oddajo 5,6 paketov (2-10 kg teže) letno.



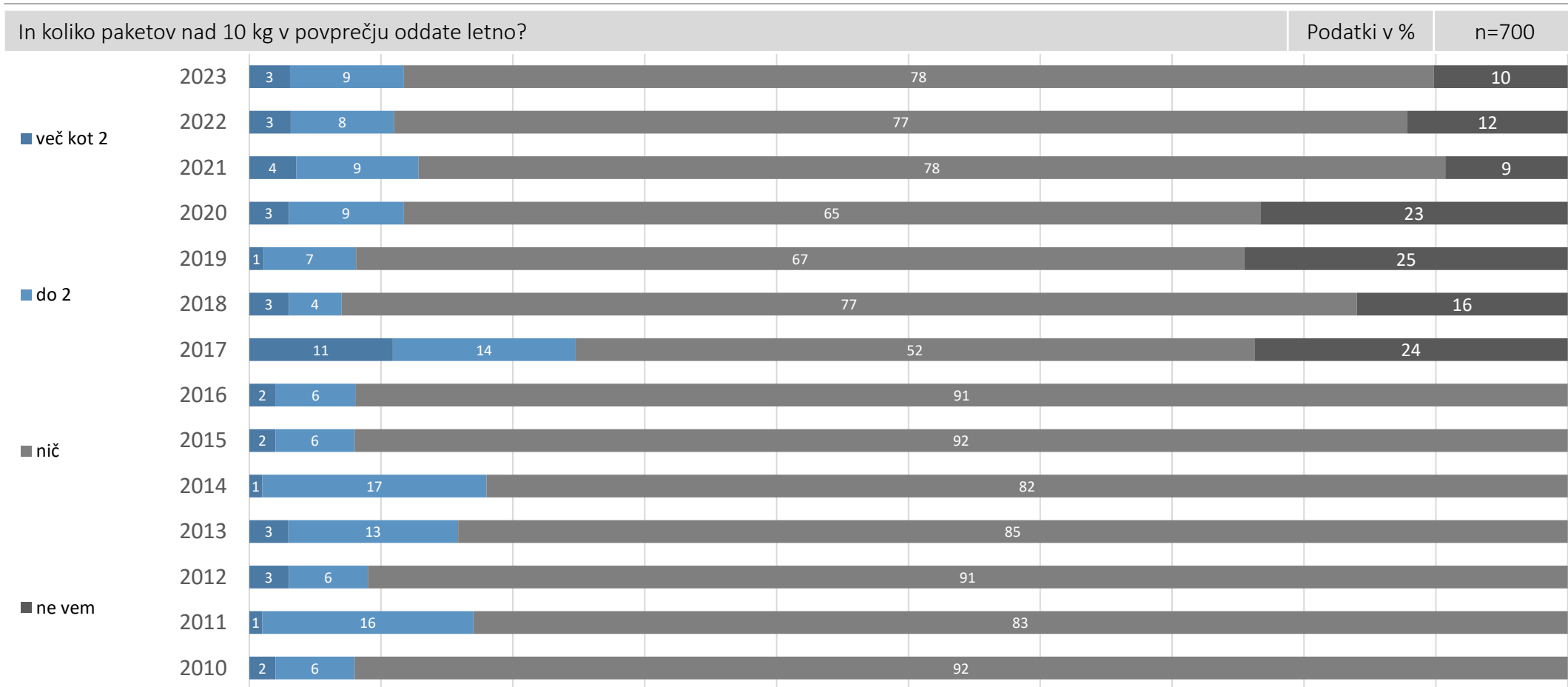
Povprečno število oddanih paketov od 2kg do 10kg v letu 2023



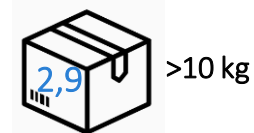
Anketiranci, ki oddajajo pakete, v povprečju oddajo 5,6 paketov (2-10 kg teže) letno.



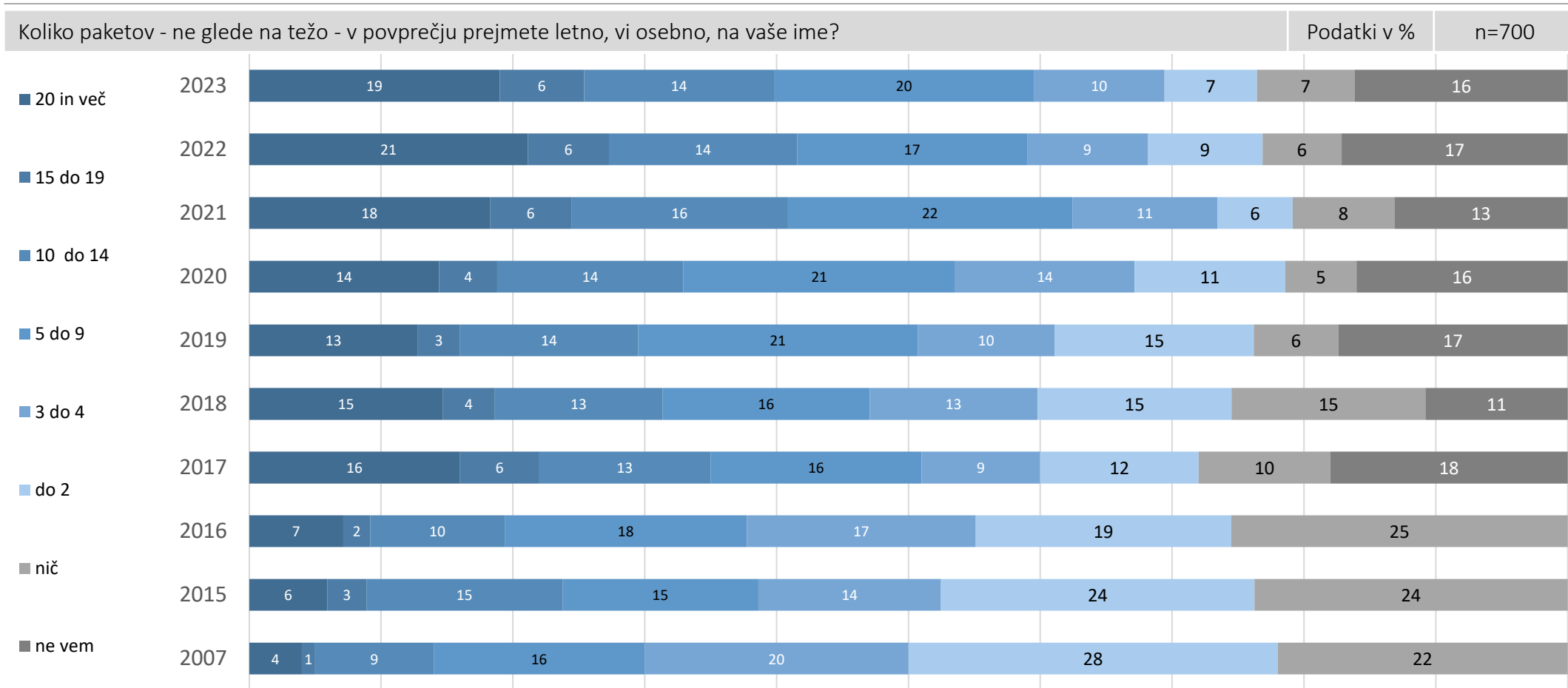
Povprečno število oddanih paketov nad 10kg letno



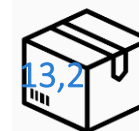
Anketiranci, ki oddajajo pakete, v povprečju oddajo 2,9 paketov (nad 10 kg teže) letno.



Povprečno število osebno prejetih paketov letno



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

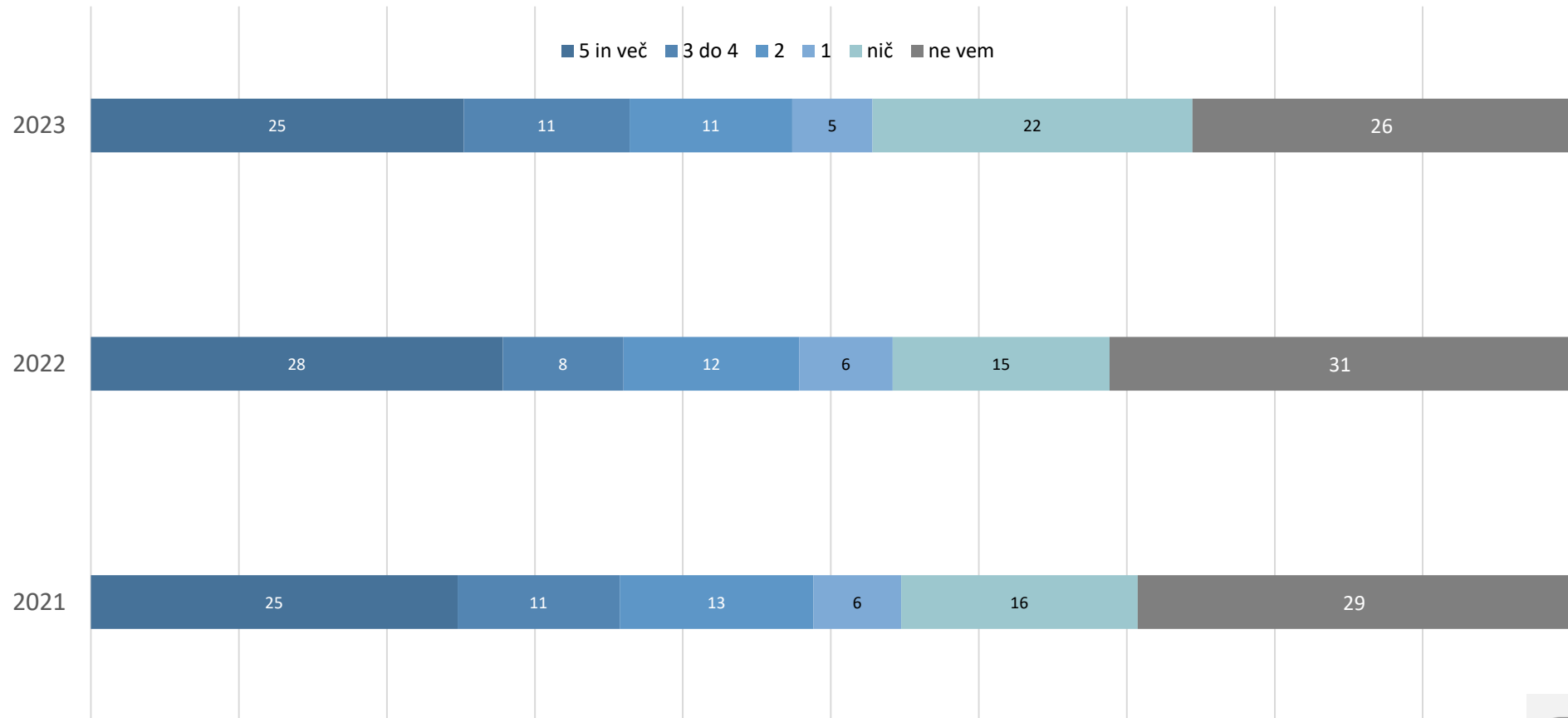


Prejeti paketi, ki sodijo v hišni predalčnik

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

Podatki v %

n=536



Anketiranci, ki prejemajo pakete, v povprečju letno prejmejo 6,1 paketov, ki sodijo v hišni predalčnik.



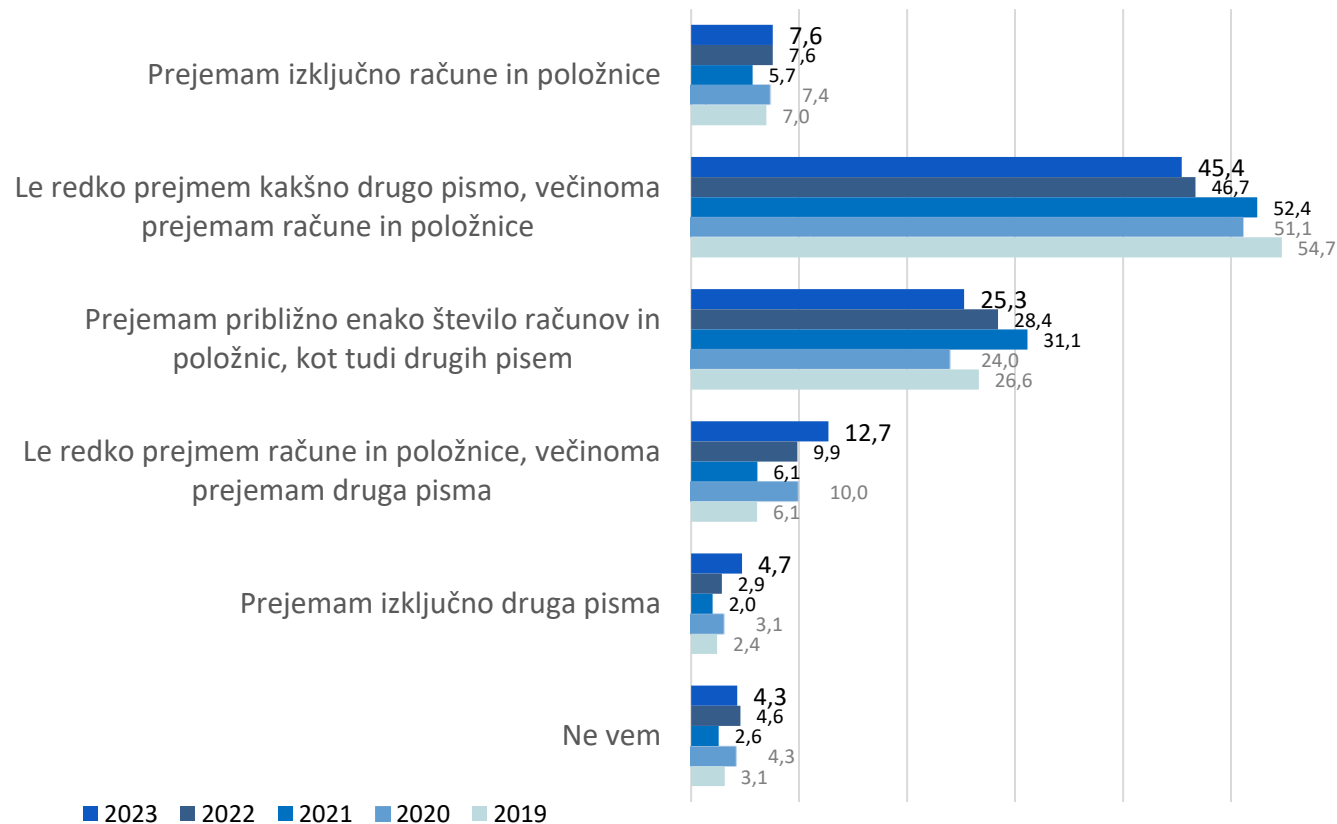
6,1

Delež računov in položnic

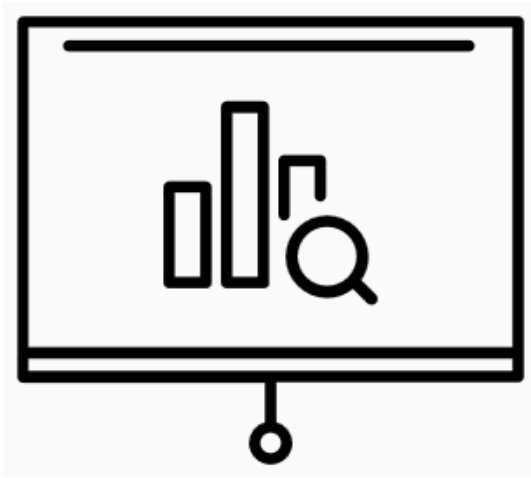
Prosimo ocenite, kolikšen delež med vsemi pismi, ki jih prejmete, predstavljajo računi in položnice.
Pri oceni NE upoštevajte reklam.

Podatki v %

n=700



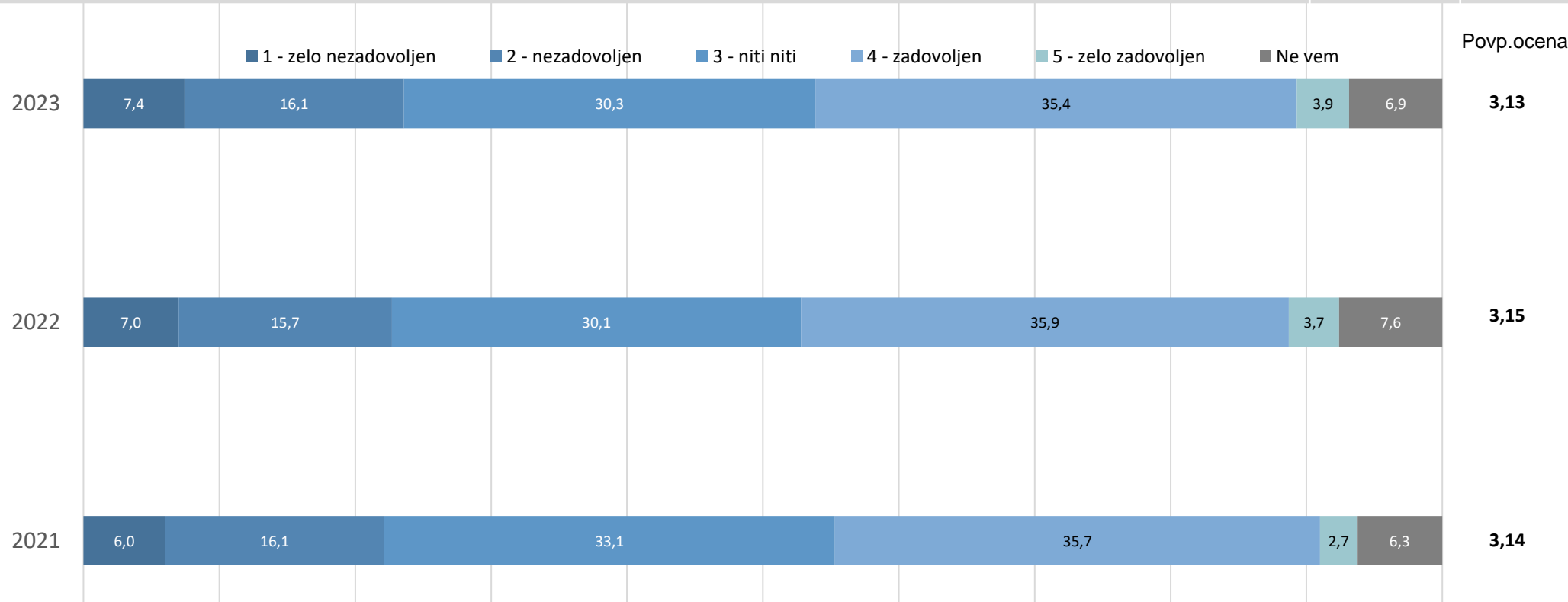
Slaba polovica anketiranih (45,4 %) le redko prejema kakšno drugo pismo; večinoma oziroma izključno prejemajo račune in položnice.



Cene in roki prenosa

Zadovoljstvo s ceno NEPREDNOSTNEGA prenosa standardnega pisma v letu 2023

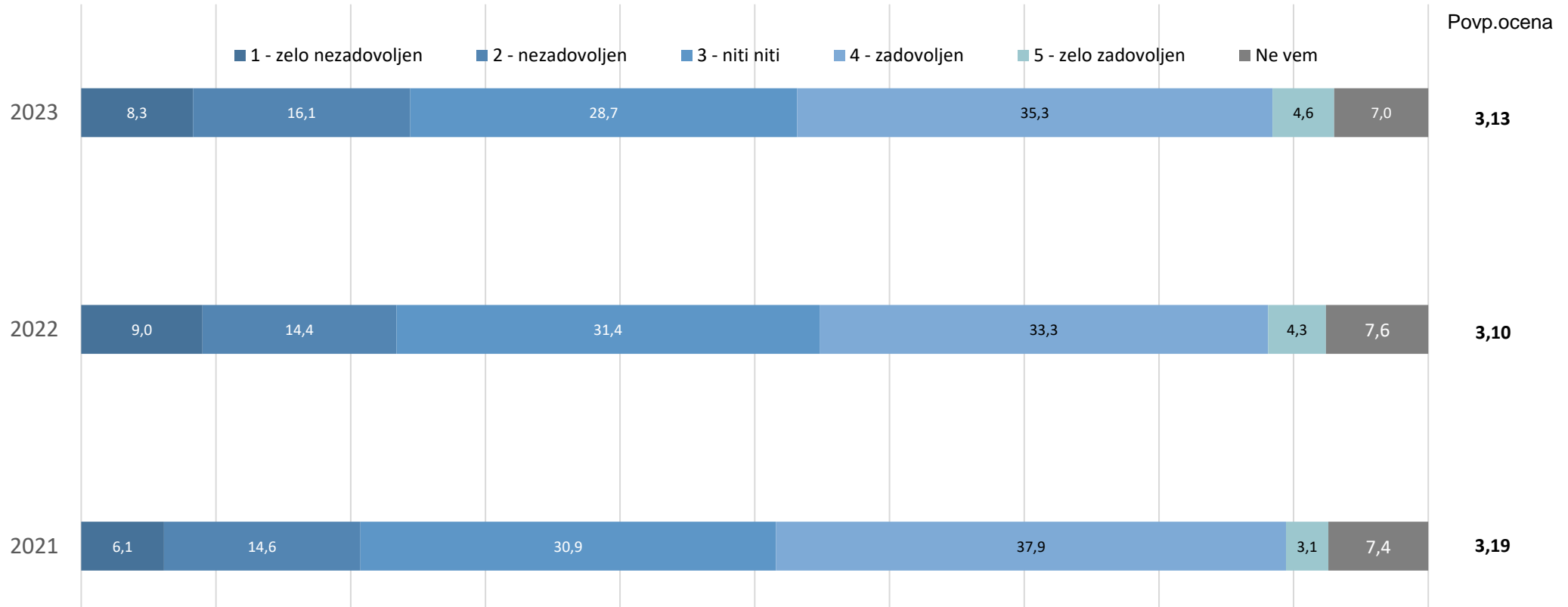
Cena prenosa standardnega pisma (znamka A) znaša 0,75 € za NEPREDNOSTNI PRENOS (D+3). V kolikšni meri ste zadovoljni s to ceno? Podatki v % n=700



Slabi dve petini anketiranih (39,3 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno neprednostnega prenosa standardnega pisma, (zelo) nezadovoljnih pa je slaba četrtina (23,5 %) vprašanih. Povprečna ocena zadovoljstva s ceno neprednostnega prenosa standardnega pisma, na lestvici od 1 do 5, znaša 3,13.

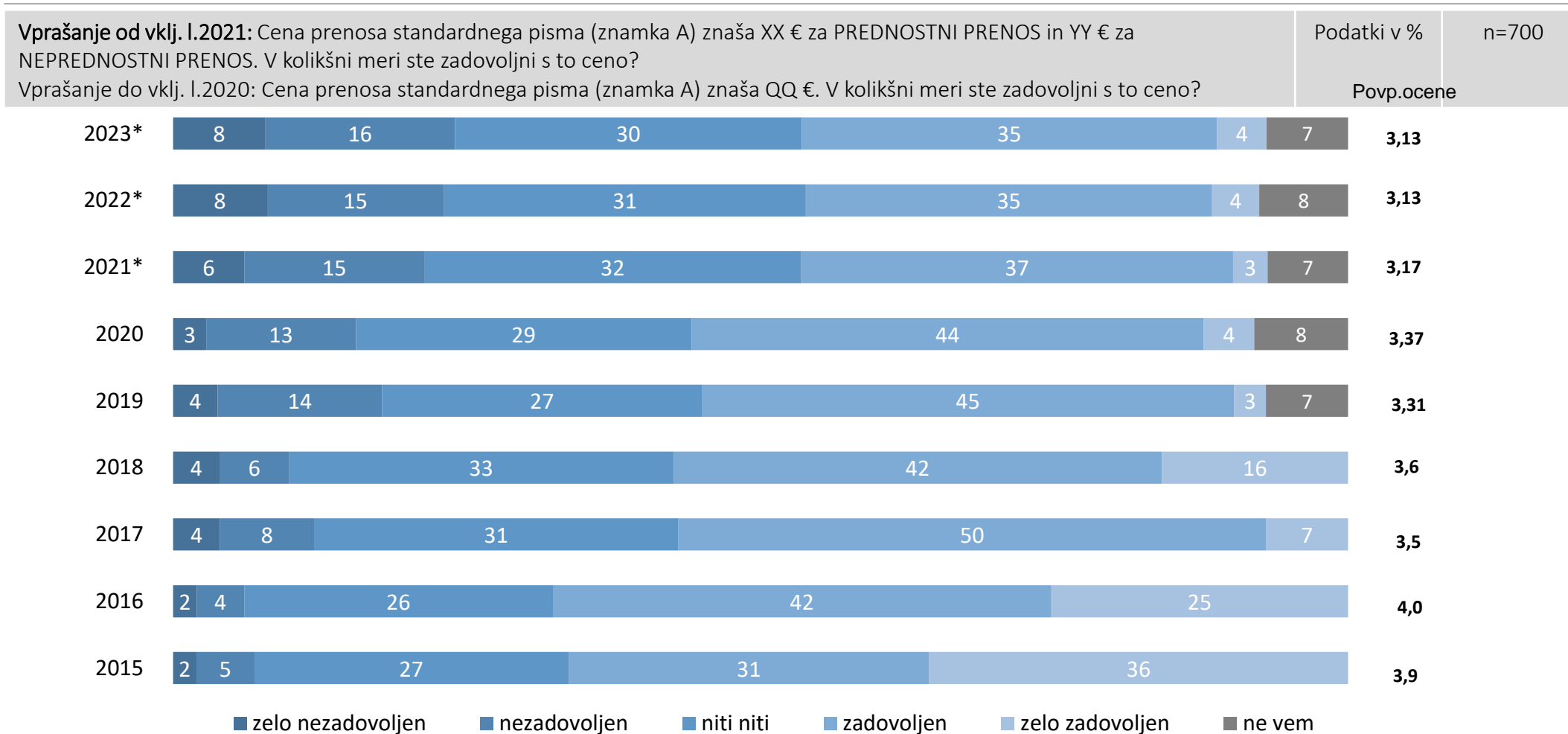
Zadovoljstvo s ceno PREDNOSTNEGA prenosa standardnega pisma v letu 2023

Cena prenosa standardnega pisma (znamka A) znaša 0,86 € za PREDNOSTNI PRENOS (D+1). V kolikšni meri ste zadovoljni s to ceno? Podatki v % n=700



Slabi dve petini anketiranih (39,9 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno prednostnega prenosa standardnega pisma, (zelo) nezadovoljnih pa je slaba četrtina (24,4 %) vprašanih. Povprečna ocena zadovoljstva s ceno prednostnega prenosa standardnega pisma na lestvici od 1 do 5 znaša 3,13.

Zadovoljstvo s ceno prenosa standardnega pisma



Dobra tretjina anketiranih (39,6 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno prenosa* standardnega pisma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,13.

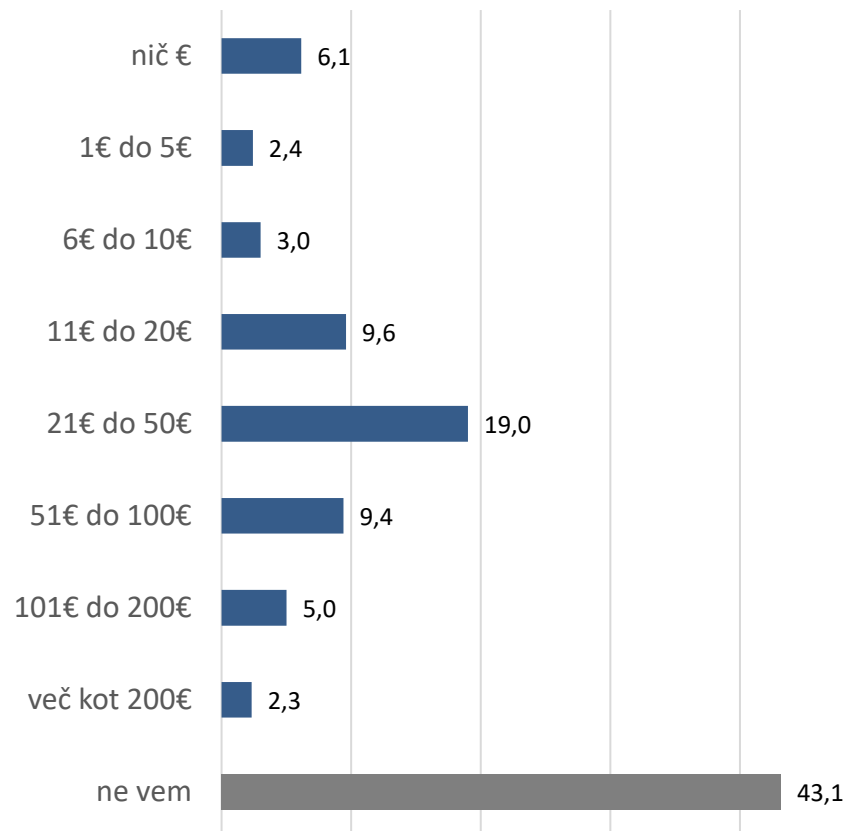
*v letu 2021 je povprečna cena prenosa standardnega pisma izračunana kot povprečje dveh cen: cene za prednostni prenos in cene za neprednostni prenos

Letni znesek za poštne storitve v letu 2023

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

Podatki v %

n=700

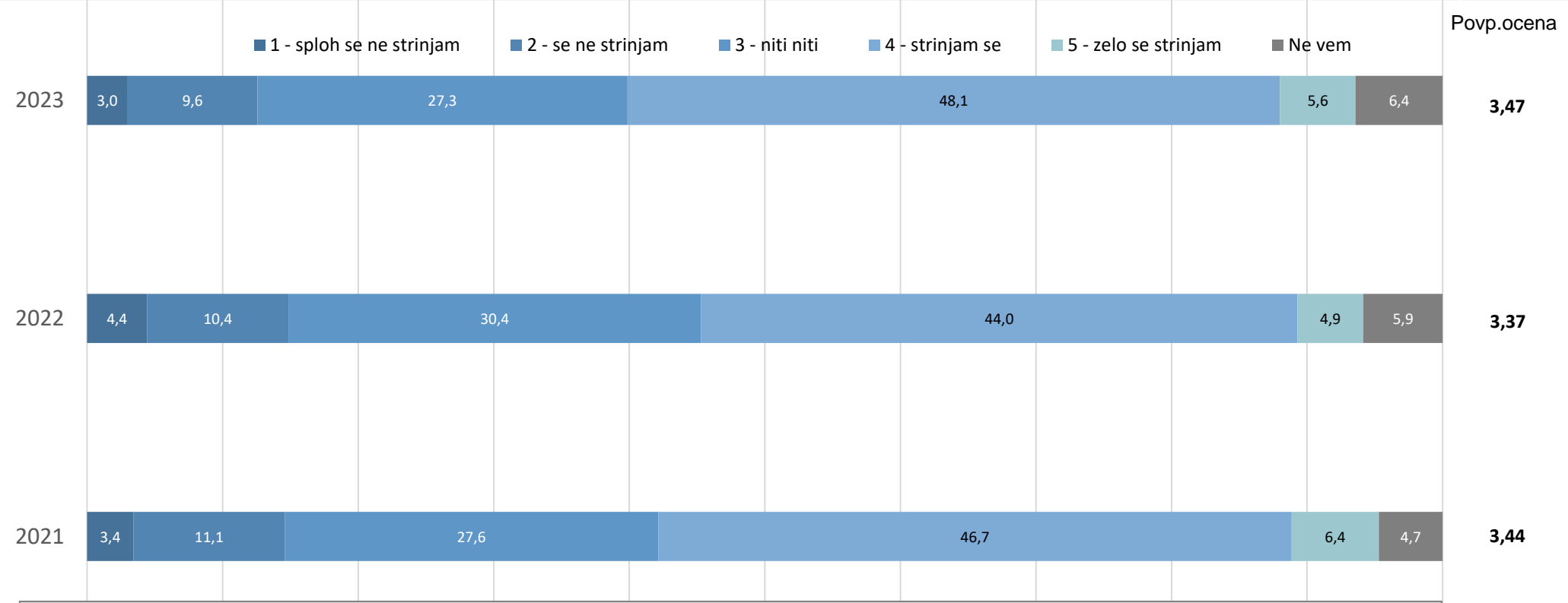


84 €

Največji delež vprašanih (43,1 %) ne ve oziroma ne želi povedati, koliko na letni ravni plačujejo za poštne storitve. 19,0 % anketiranih za poštne storitve letno nameni med 21€ in 50€. Povprečni znesek, ki ga anketirani namenijo plačevanju poštnih storitev, je 84€.

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

V kakšni meri se strinjate z naslednjo trditvijo: "S cenami in splošnimi pogoji poštnega izvajalca se lahko hitro in enostavno seznanim." Podatki v % n=700



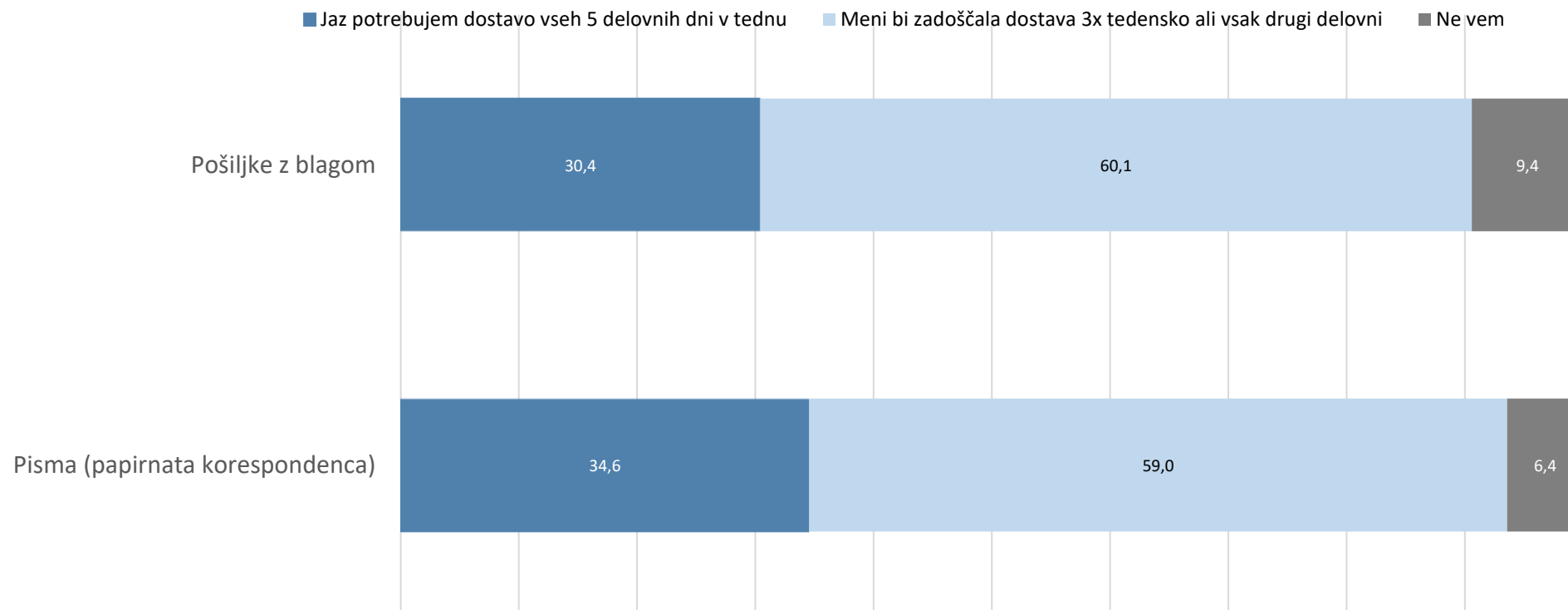
Dobra polovica anketiranih (53,7%) se (zelo) strinja s trditvijo, da se s cenami in splošnimi pogoji poštnega izvajalca lahko hitro in enostavno seznanijo, s to trditvijo pa se (sploh) ne strinja 12,6 % vprašanih. Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 3,47.

Potreba po dostavi poštnih pošiljk vseh 5 delovnih dni v tednu

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

Podatki v %

n=700



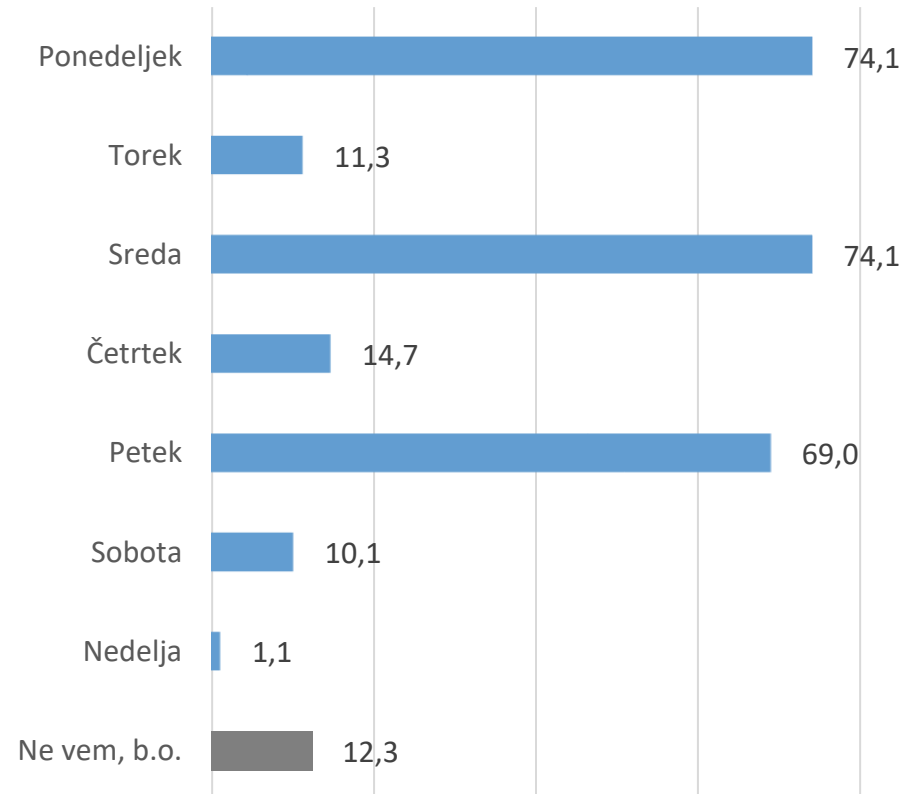
Slaba tretjina vprašanih (30,4 %) potrebuje dostavo pošiljk z blagom vseh 5 delovnih dni v tednu, 34,6 % anketiranih pa potrebuje dostavo pisem vseh 5 dni v tednu.

Izbira dni za dostavo 3x tedensko

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

Podatki v %

n=700

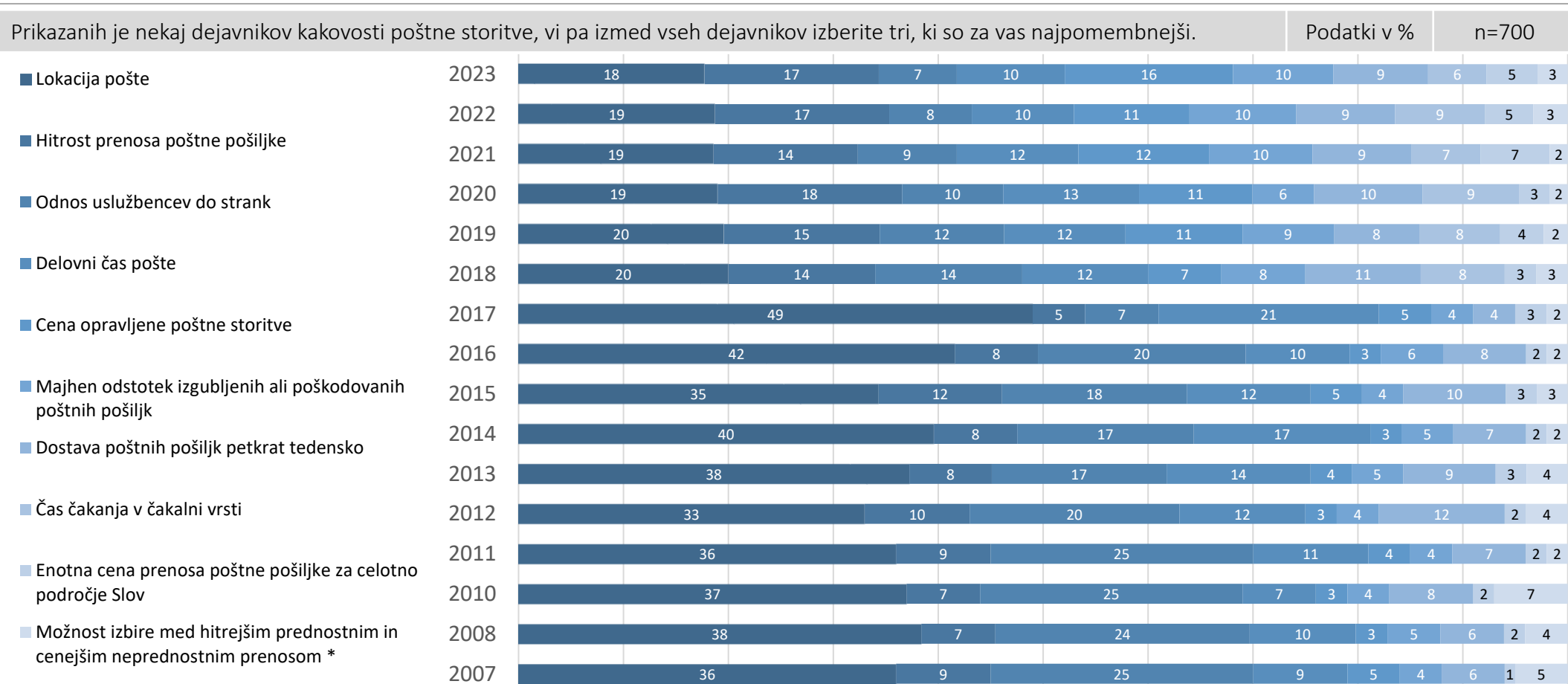


V kolikor bi se dostava izvajala 3x tedensko, bi večina vprašanih za dostavo izbrala kombinacijo naslednjih dni: ponedeljek (74,1 %), sreda (74,1 %) in petek (69,0 %).



Kakovost in pritožbe

Prvi, najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve



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

Kot prvi najpomembnejši dejavnik kakovosti poštne storitve, šestina vprašanih (17,7 %) izpostavlja lokacijo pošte, kot drugi najpomembnejši dejavnik izpostavljajo hitrost prenosa poštne pošiljke (16,6 %) in kot tretji najpomembnejši dejavnik pa cena opravljene poštne storitve (16,0 %).

Skupaj, najpomembnejši dejavniki kakovosti poštne storitve

Prikazanih je nekaj dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa izmed vseh dejavnikov izberite tri, ki so za vas najpomembnejši.		Podatki v %	n=700								
■ Lokacija pošte	2023	45	41	29	41	42	24	25	21	20	13
■ Hitrost prenosa poštne pošiljke	2022	45	40	27	41	38	26	23	26	20	13
■ Odnos uslužbencev do strank	2021	45	36	30	42	44	24	23	25	20	9
■ Delovni čas pošte	2020	45	42	33	47	38	18	21	31	15	7
■ Cena opravljene poštne storitve	2019	47	42	36	41	36	26	23	26	15	8
■ Majhen odstotek izgubljenih ali poškodovanih poštnih pošiljk	2018	43	39	45	39	29	23	32	25	13	13
■ Dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko	2017	67	37	36	64	30	17	20	20	20	9
■ Čas čakanja v čakalni vrsti	2016	67	33	51	53	18	17	31	20	11	11
■ Enotna cena prenosa poštne pošiljke za celotno področje Slov	2015	65	33	50	47	26	17	31	15	16	16
■ Možnost izbire med hitrejšim prednostnim in cenejšim neprednostnim prenosom *	2014	67	33	50	58	22	20	25	15	11	11
	2013	69	32	54	55	23	19	25	12	12	12
	2012	65	35	58	46	21	21	30	9	14	14
	2011	66	33	64	54	20	16	25	13	9	9
	2010	67	28	63	52	20	18	27	11	15	15
	2008	64	34	61	52	23	16	24	12	14	14
	2007	68	32	56	52	24	16	24	13	16	16

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

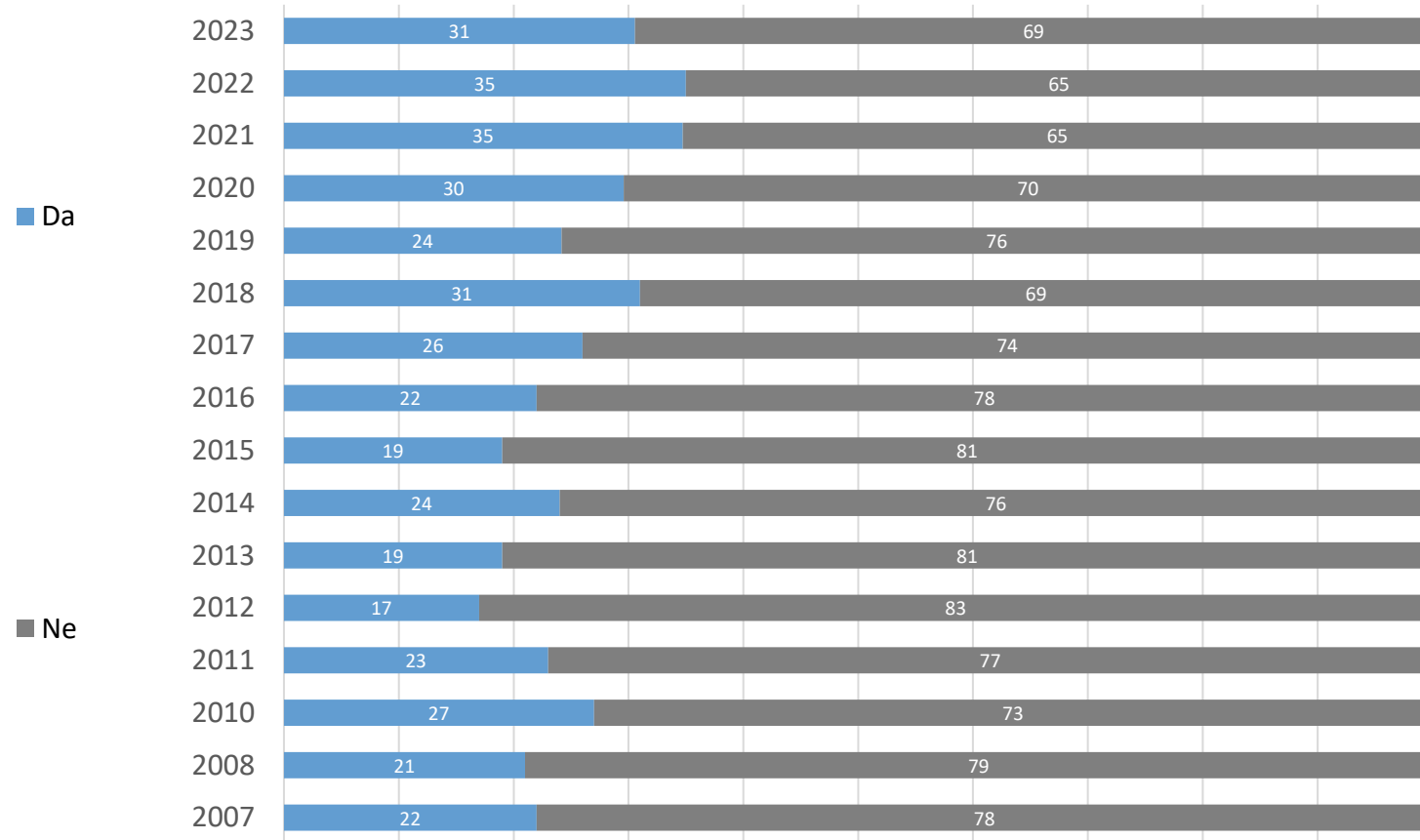
Kot tri (skupaj) najpomembnejše dejavnike kakovosti poštne storitve anketirani izpostavljajo lokacijo pošte (44,7 %), ceno opravljene poštne storitve (41,7 %) in hitrost prenosa pošiljke (41,5 %). Prikazani delež odgovorov za posamezni dejavnik je kumulativni delež prvega, drugega in tretjega najpomembnejšega izbranega dejavnika.

Seznanjenost s pritožbenim postopkom

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

Podatki v %

n=700



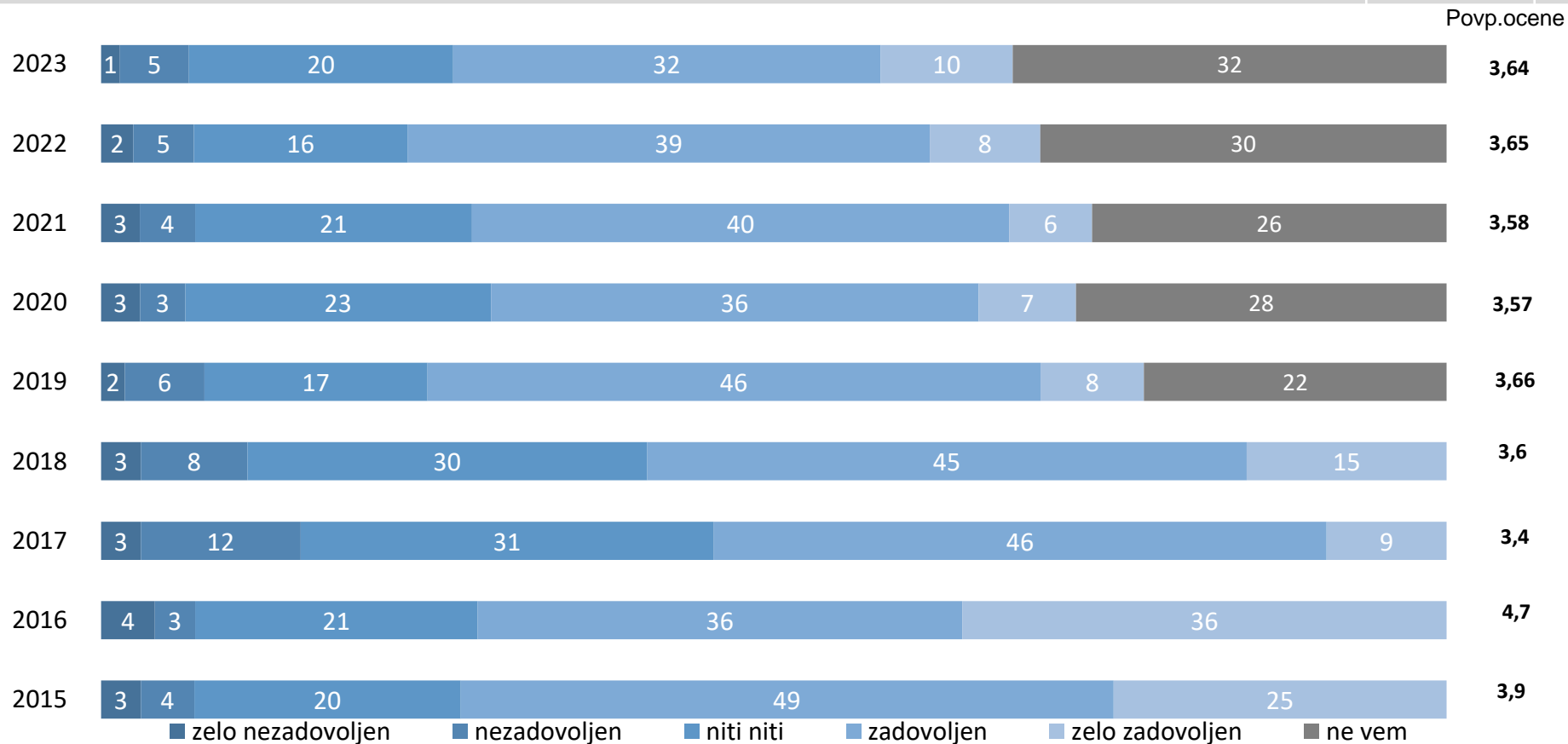
Dve tretjini anketiranih (69,4 %) ni seznanjenih s pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošiljk, uničenja, prekoračitve roka prenosa ipd.

Zadovoljstvo z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov

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

Podatki v %

n=214



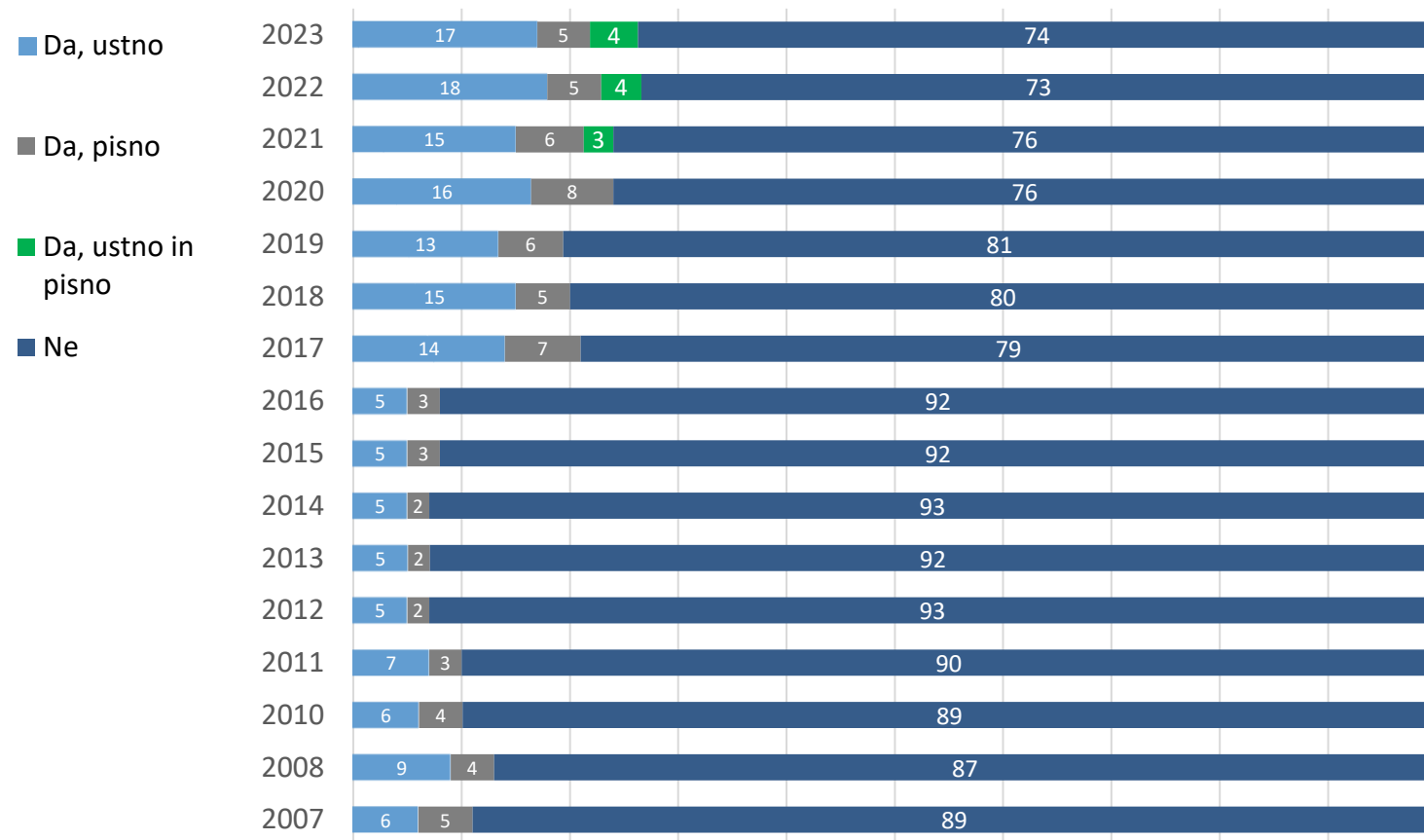
Štiri desetine anketiranih (41,6 %), ki poznajo pritožbene postopke, je (zelo) zadovoljnih z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,64.

Vložitev pritožbe zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo

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

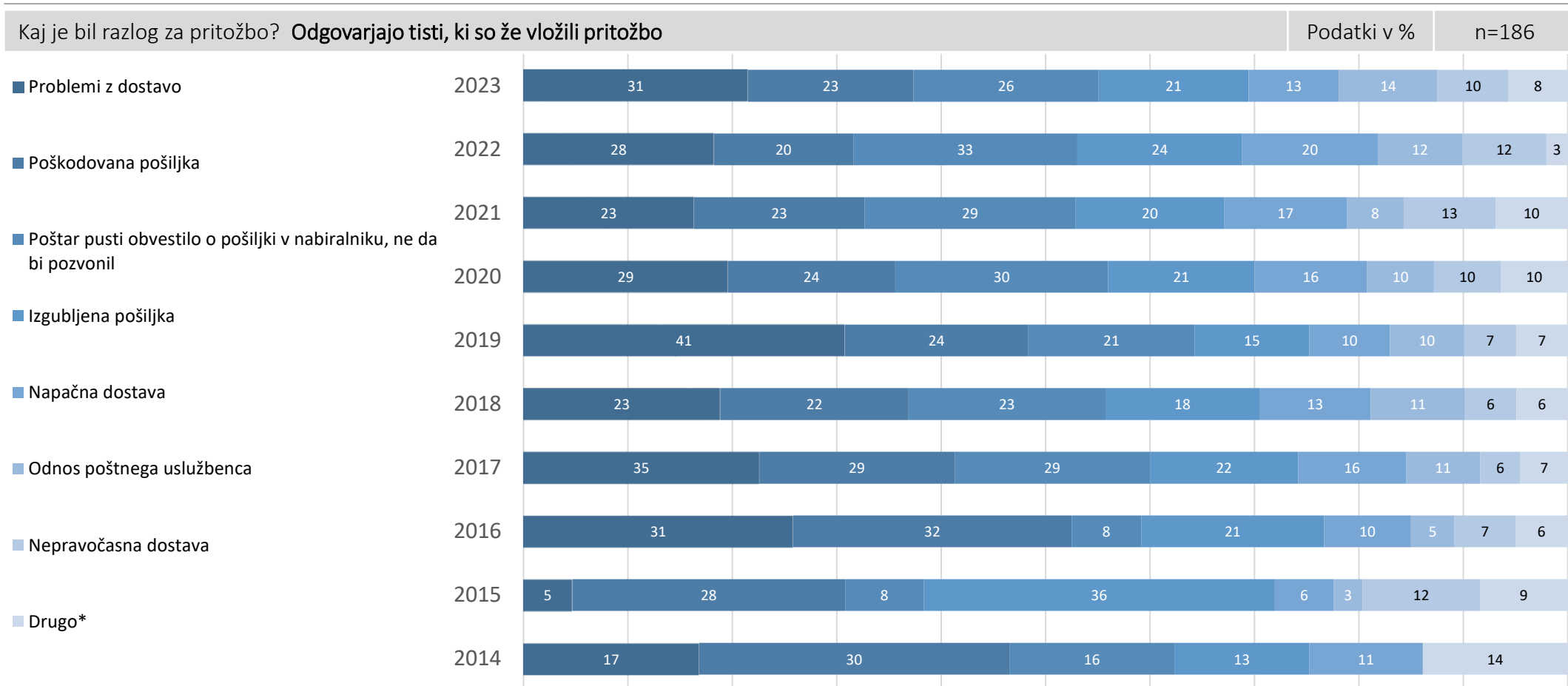
Podatki v %

n=700



Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno oziroma ustno in pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno pošto storitvijo vložila dobra četrtina anketiranih (26,3 %).

Razlogi za pritožbo



* navedbe pod drugo: ponarejen podpis; poštar zahteval odkupnino za že plačano blago; poštar se je z motorjem zaletaval v vhodna vrata in prevračal rože pri obračanju; povsem ignorantski odnos do čakajočih strank saj poslovalnico preprosto zaprejo; odpoved uporabe poštnega predala; nedefinirani stroški; nezmožnost ureditve začasne spremembe naslova pošiljanja za partnerja, kljub overjenemu pooblastilu na UE.

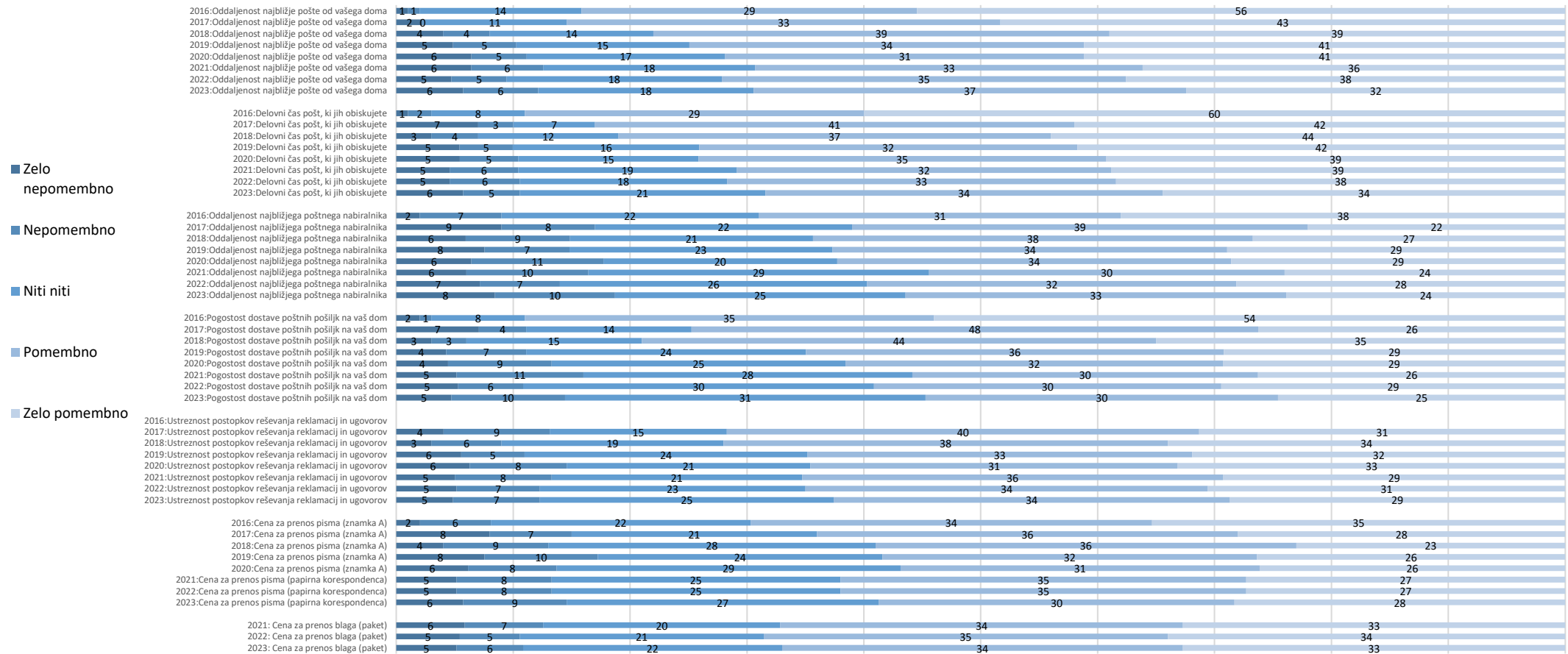
Najpogostejši razlog za pritožbo so problemi z dostavo (30,9 %).

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 kot zelo pomembna dejavnika kakovosti poštne storitve, ocenjujejo delovni čas pošt, ki jih obiskujejo (34,4 %) in ceno za prenos blaga – paketa (32,7 %).

Pomembnost dejavnikov kakovosti poštne storitve – povprečne ocene

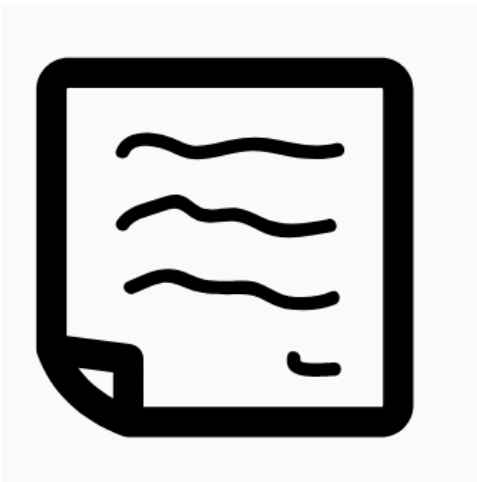
Navedenih je dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa za vsakega izmed njih označite, kako pomemben je za vas.
Povprečne ocene na lestvici od 1 do 5

Povprečne ocene

n=700

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Oddaljenost najbližje pošte od vašega doma	4,4	3,9	4,1	4,01	3,95	3,86	3,96	3,84
Delovni čas pošt, ki jih obiskujete	4,4	4,1	4,1	4,00	3,98	3,95	3,95	3,87
Oddaljenost najbližjega poštnega nabiralnika	4,0	3,6	3,7	3,69	3,67	3,56	3,67	3,53
Pogostost dostave poštne pošiljke na vaš dom	4,4	3,8	4,1	3,79	3,73	3,61	3,72	3,60
Ustreznost postopkov reševanja reklamacij in ugovorov	4,1	3,8	3,9	3,80	3,77	3,76	3,78	3,74
Cena za prenos pisma (papirnata korespondenca)	4,0	3,7	3,7	3,60	3,63	3,68	3,71	3,67
Cena za prenos blaga (paket)						3,81	3,87	3,84

Anketiranci najvišje povprečne ocene pomembnosti pripisujejo delovnemu času pošt (povprečna ocena 3,87) in oddaljenosti najbližje pošte od njihovega doma (povprečna ocena 3,84) ter ceni za prenos blaga / paketa (povprečna ocena 3,84), kar so, sodeč po povprečnih ocenah, najpomembnejši dejavniki kakovosti poštne storitve.



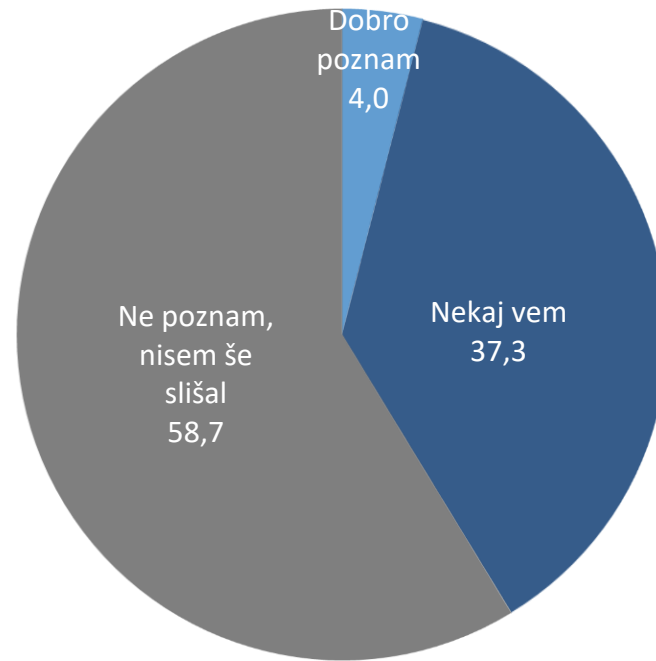
Poznavanje AKOS, oglasna
sporočila in rumena nalepka
AKOS

Poznate AKOS?

Ali poznate pristojnosti agencije na področju poštних storitev AKOS?

Podatki v %

n=700



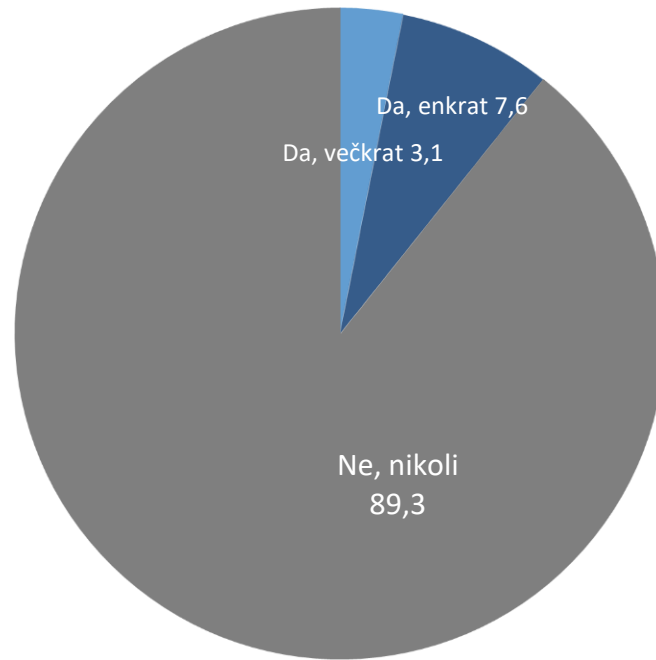
Pristojnosti agencije na področju poštних storitev ne pozna dobra polovica vprašanih (58,7 %), nekaj o AKOSu je že slišala tretjina vprašanih (37,3 %), pristojnosti AKOSa pa dobro pozna 4,0 % anketiranih.

Kontaktiranje AKOSa

Ali ste se že kdaj obrnili na agencijo?
Odgovarjajo tisti, ki so dejali da dobro poznajo ali nekaj vedo o AKOS

Podatki v %

n=289



Večina vprašanih, ki pozna pristojnosti AKOSa se nanj ni nikoli obrnila (89,3 %).

Navedbe – izkušnje z agencijo AKOS

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

Podatki v %

n=31

Odgovarjajo tisti, ki so se že obrnili na AKOS

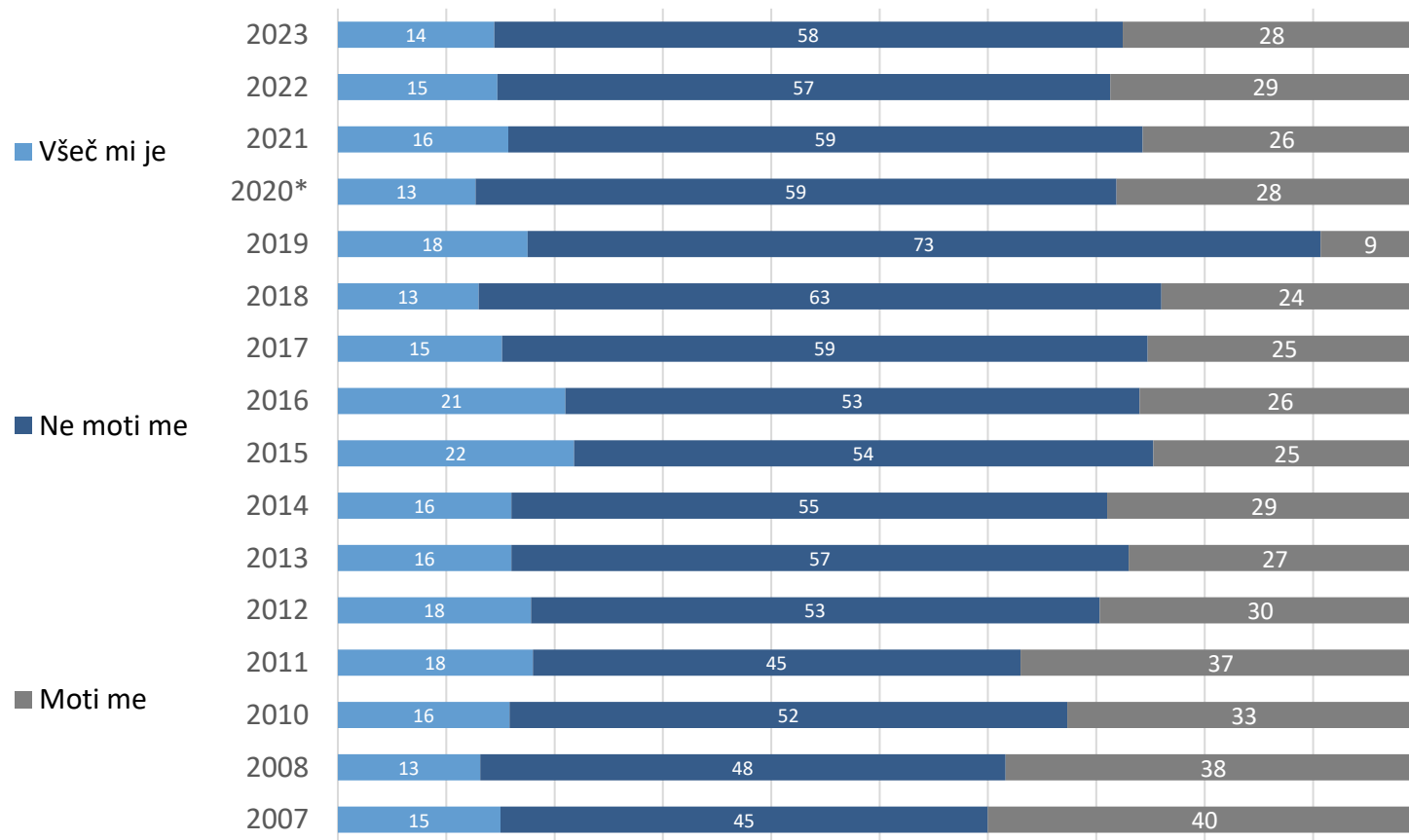
Navedba	Število navedb
NE VEM, B.O.	10
VSE OK	4
NEAŽURNOST, POČASNOST, NEODZIVNOST	3
BILO JE V ZVEZI S TELEKOMUNIKACIJSKIM PODJETJEM	1
EXPEDITIVNOST, PRIJAZNOST	1
KLJUB NALEPKI NA NABIRALNIKU, MI JE POŠTAR PUŠČAL REKLAMNE LETAKE. PO POSREDOVANJU AGENCIJE, SE JE TO NEHALO.	1
NEKORISTNO	1
NERAZUMEVANJE	1
NISO ZASTOPALI INTERESA UPORABNIKA	1
ODLIČNA ODZIVNOST IN POMOČ AGENCIJE PRI SPORU S KABELSKIM OPERATERJEM	1
POTREBOVAL SEM DODATNE INFORMACIJE GLEDE ENE STVARI	1
PROBLEM S SIGNALOM MOBILNEGA OPERATERJA NA LOKACIJI HIŠE STANOVANJA	1
SPLOH NISO IZPOLNILI MOJIH PRIČAKOVANJ IN PREPRIČAN SEM, DA JE AKOS, KOT VSE OSTALE AGENCIJE NAMENJEN ZA ZASČITO POSREDOVALCEV SIGNALA-POŠTE, KORISTI PA NOBENE OD NJIH.	1
SUPER, HITER ODZIV	1
TELEKOMUNIKACIJE	1
USTREZEN ODZIV	1
ZAUPANJA VREDNE INFORMACIJE	1

Prejemanje nenaslovljenih sporočil na dom

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

Podatki v %

n=700



Dobro polovico anketiranih (58,0 %), ne moti prejemanje nenaslovljene oglaševalske pošte, to pa je moteče za dobro četrtno (27,6 %) vprašanih.

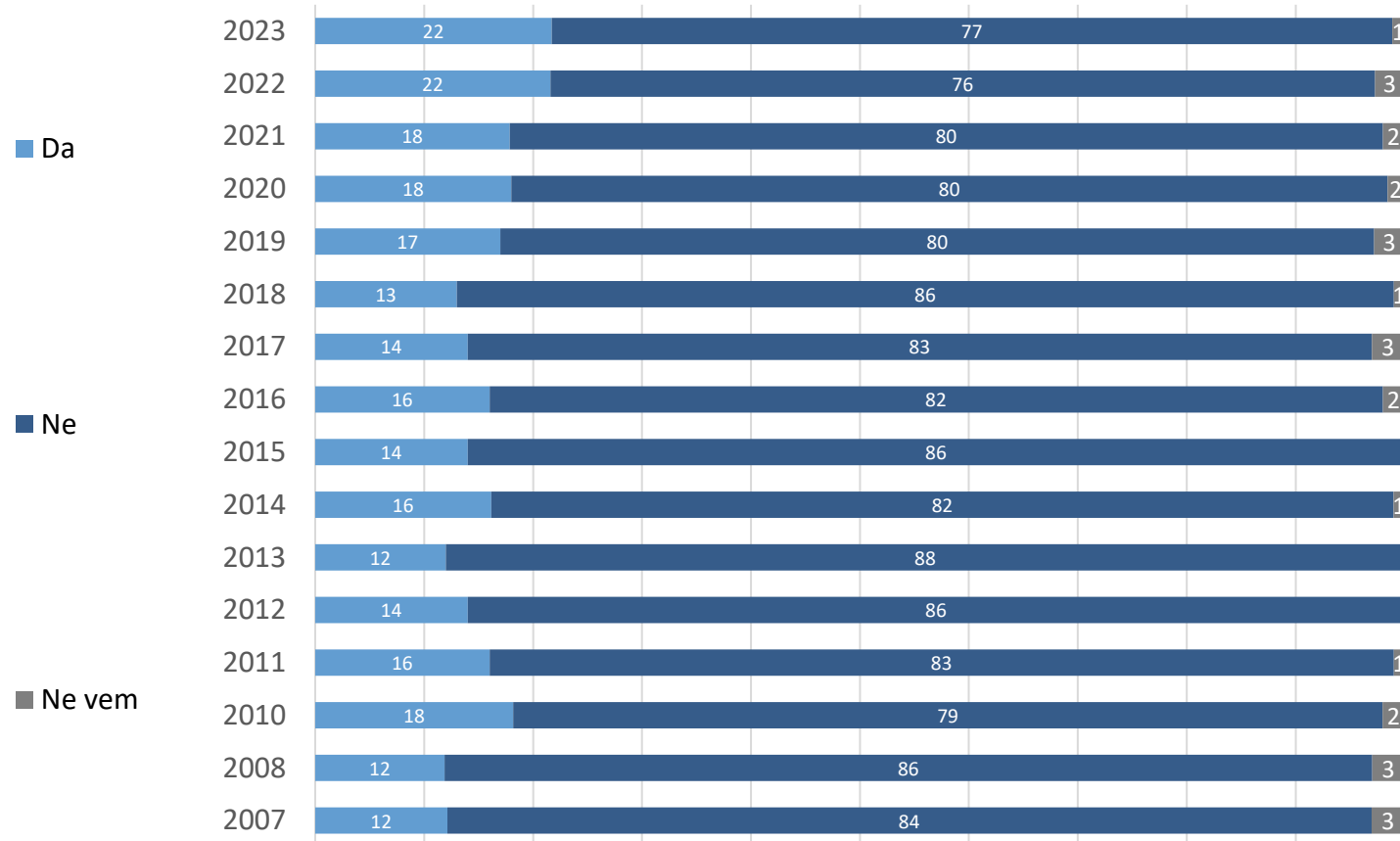
* Vprašanje je od leta 2020 zastavljeno vsem anketirancem in ne le tistim, ki nimajo rumene nalepke kot je bil primer v preteklih letih.

Uporaba rumene nalepke

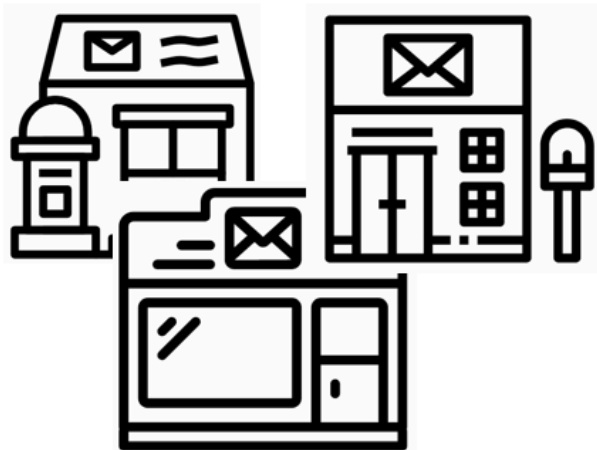
Ali uporabljate rumeno nalepko, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil v vaš hišni predalčnik?

Podatki v %

n=700



Tri četrtine anketiranih (77,1 %) ne uporablja rumene nalepke, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil v hišni predalčnik. Nalepko uporablja petina (21,7 %) vprašanih.



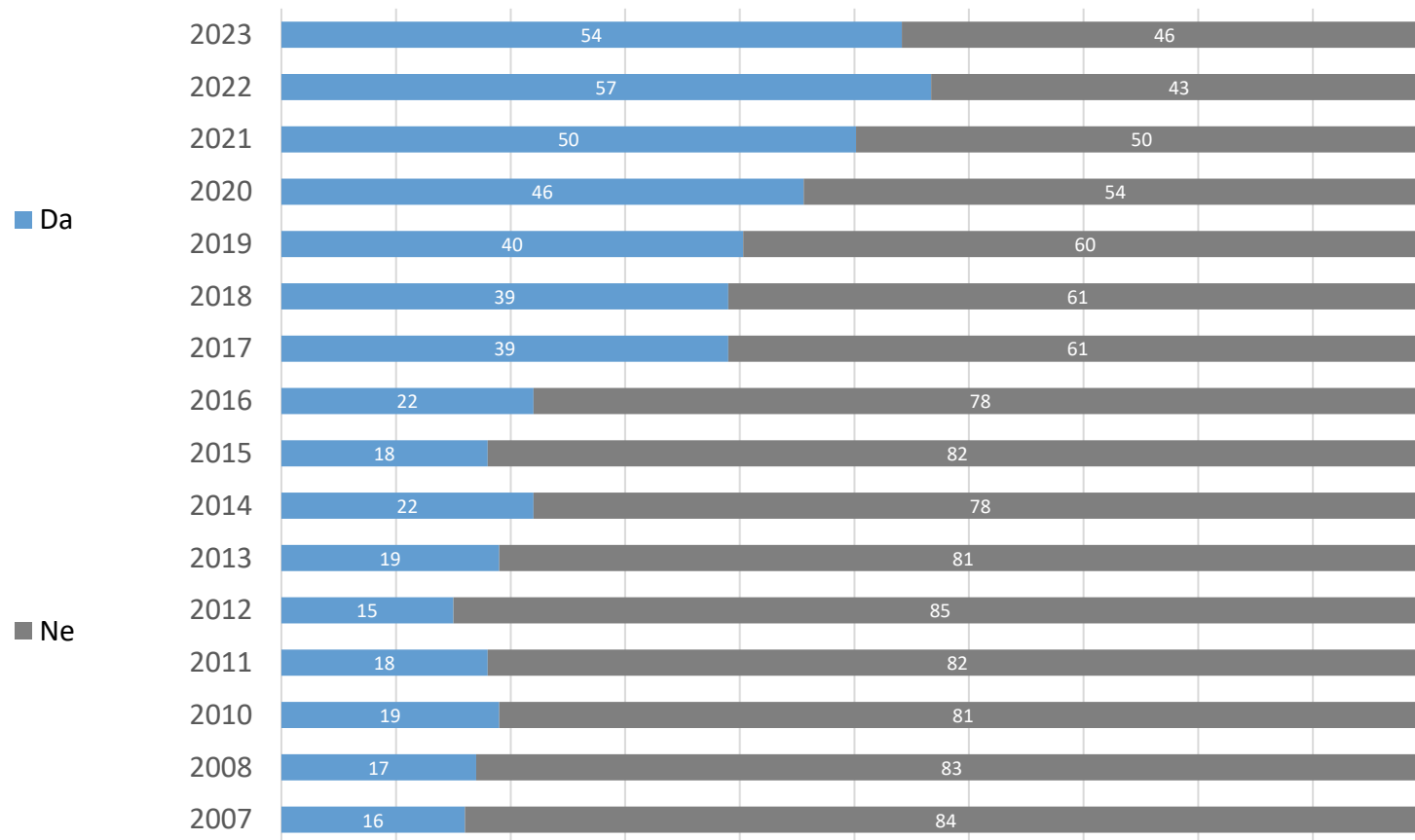
Uporaba storitev drugih izvajalcev

Uporaba storitev drugega izvajalca poštnih storitev

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

Podatki v %

n=700



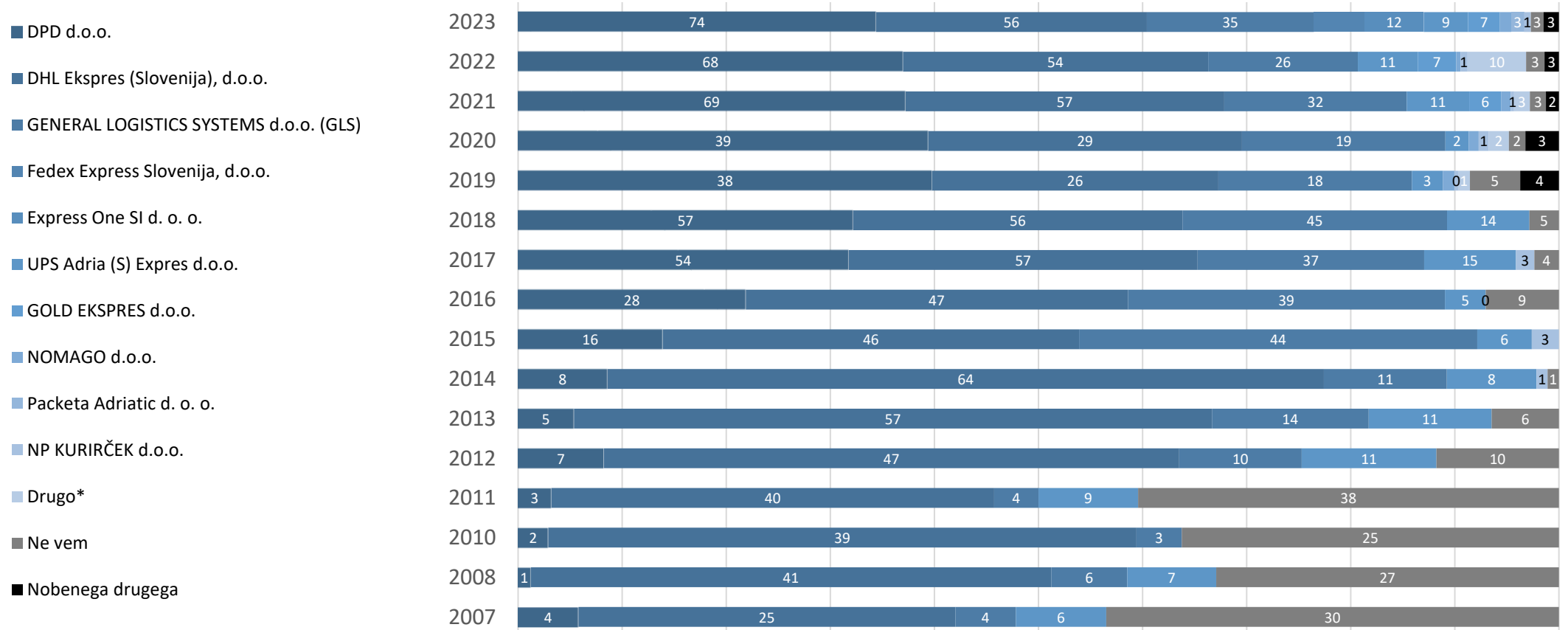
Slaba polovica anketiranih (45,9 %) v zadnjem letu ni uporabila storitev kakšnega drugega izvajalca poštnih storitev z izjemo Pošte Slovenije.

Izvajalci poštnih storitev v zadnjem letu - uporaba

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

Podatki v %

n=379



* Navedbe pod drugo: Avstrijci

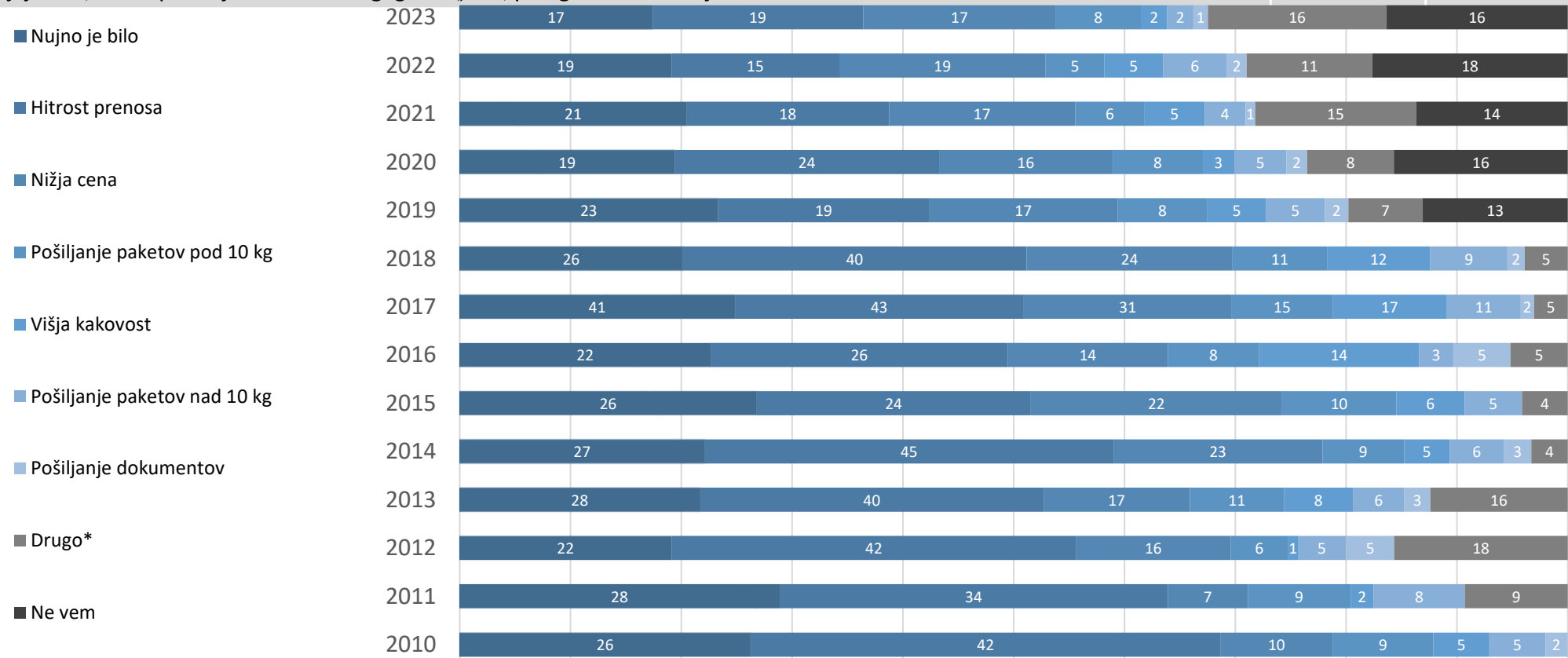
Tri četrtine vprašanih (74,3 %) je poleg storitev Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabila tudi storitve DPD, dobra polovica pa tudi DHL (56,2 %).

Razlogi uporabe storitev drugih izvajalcev

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

Podatki v %

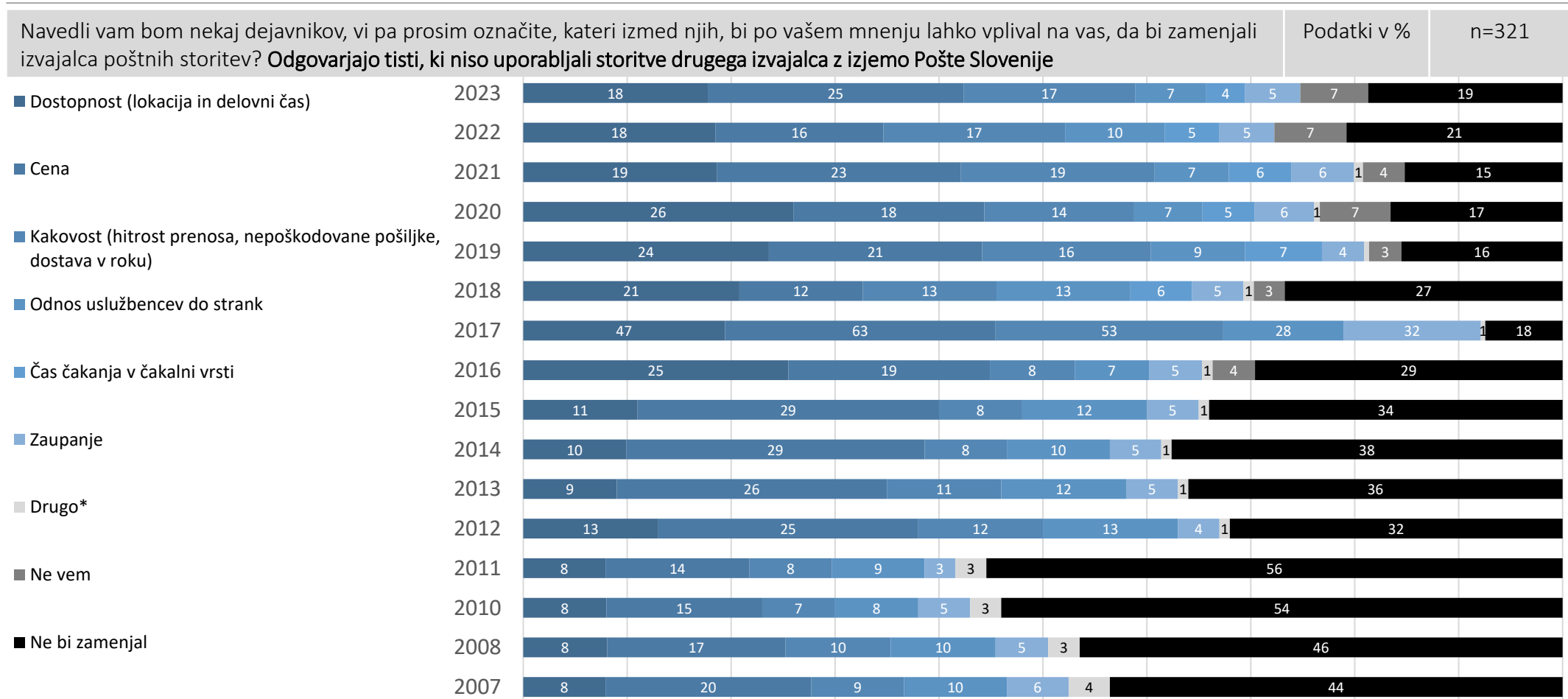
n=379



* Navedbe pod drugo: pogodbeno določen izvajalec, ni bilo druge možnosti – edina izbira, prilagojen čas dostave, odločitev pošiljatelja, nakup prek spleta

Najpogostejši razlog uporabe storitev drugih izvajalcev poštne storitve je hitrost prenosa (19,0 %) in nujnost (17,4 %) ter nižja cena (17,4 %).

Izvajalci poštних storitev v zadnjem letu - uporaba



Cena je tisti dejavnik, ki bi lahko vplival na četrtno (24,6 %) vprašanih, ki koristijo storitve Pošte Slovenije, da zamenjajo izvajalca.



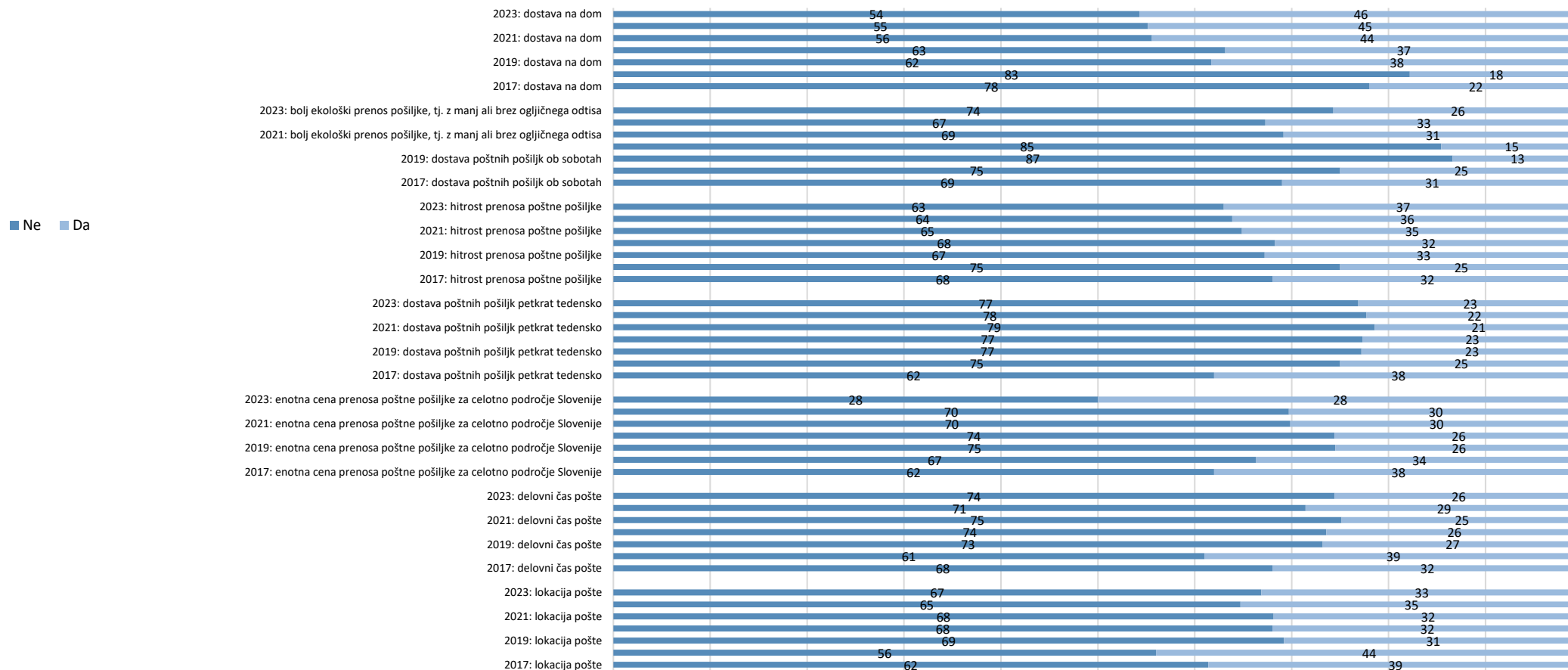
Ohranitev poštnih storitev

Pripravljenost plačevanja višje cene poštних storitev

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

Podatki v %

n=700



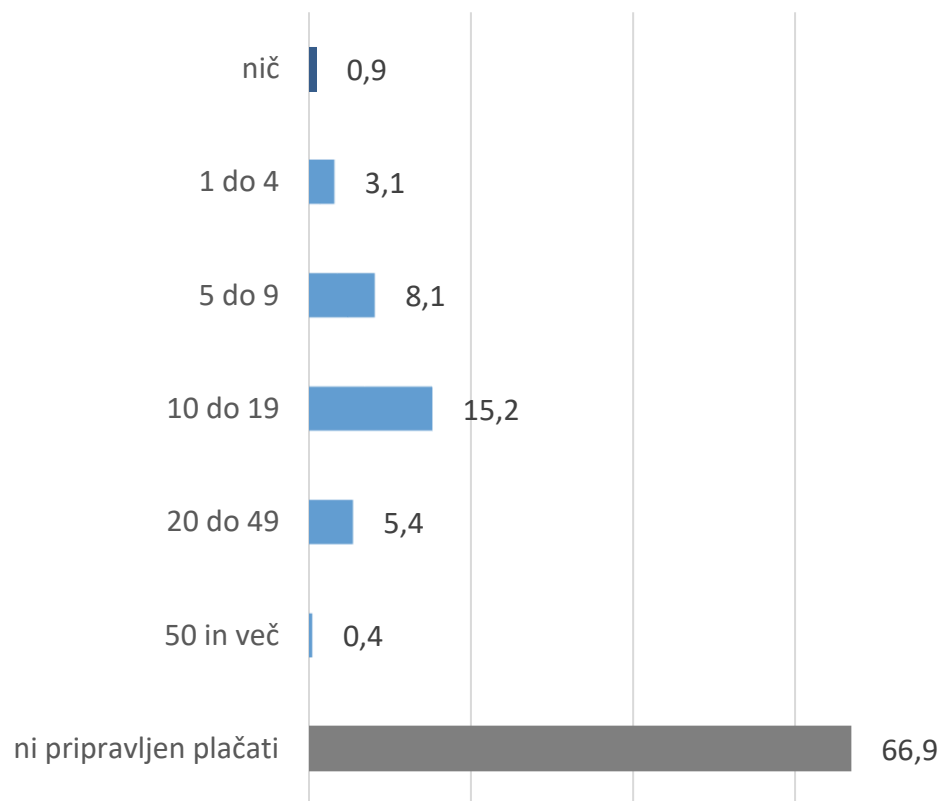
Najvišji delež anketiranih (45,7 %) bi bil pripravljen plačati več, da se ohrani dostava na dom. Najmanjši delež pa je pripravljen dodatno plačati za dostavo poštних pošiljk petkrat tedensko (23,1 %).

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani lokacija pošte

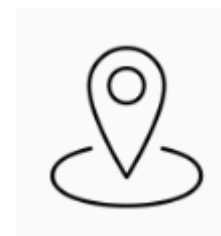
Koliko odstotkov višjo ceno poštnih storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani lokacija pošte?

Podatki v %

n=700



11,2 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 11,2 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani lokacija pošte.

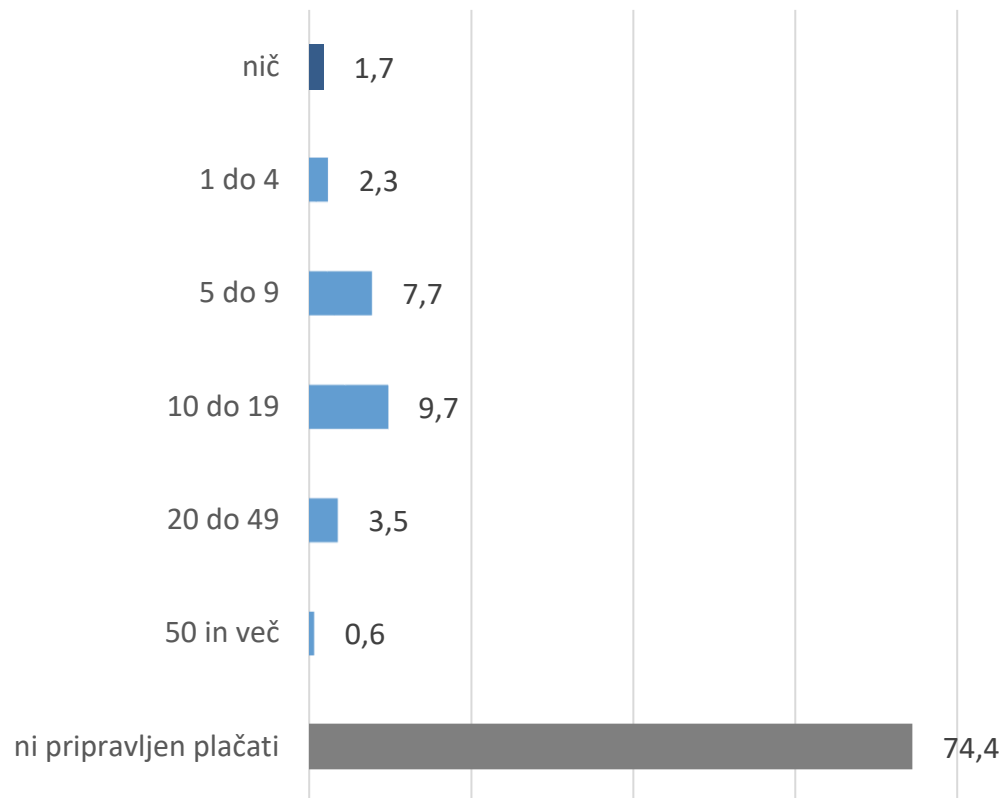
Lokacija pošte	Leto	Procent
	2022	11,6 %
	2021	10,1 %
	2020	9,3 %
	2019	10,3 %
	2018	10,3 %
	2017	9,7 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani delovni čas pošte

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

Podatki v %

n=700



10,7 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 10,7 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani delovni čas pošte.

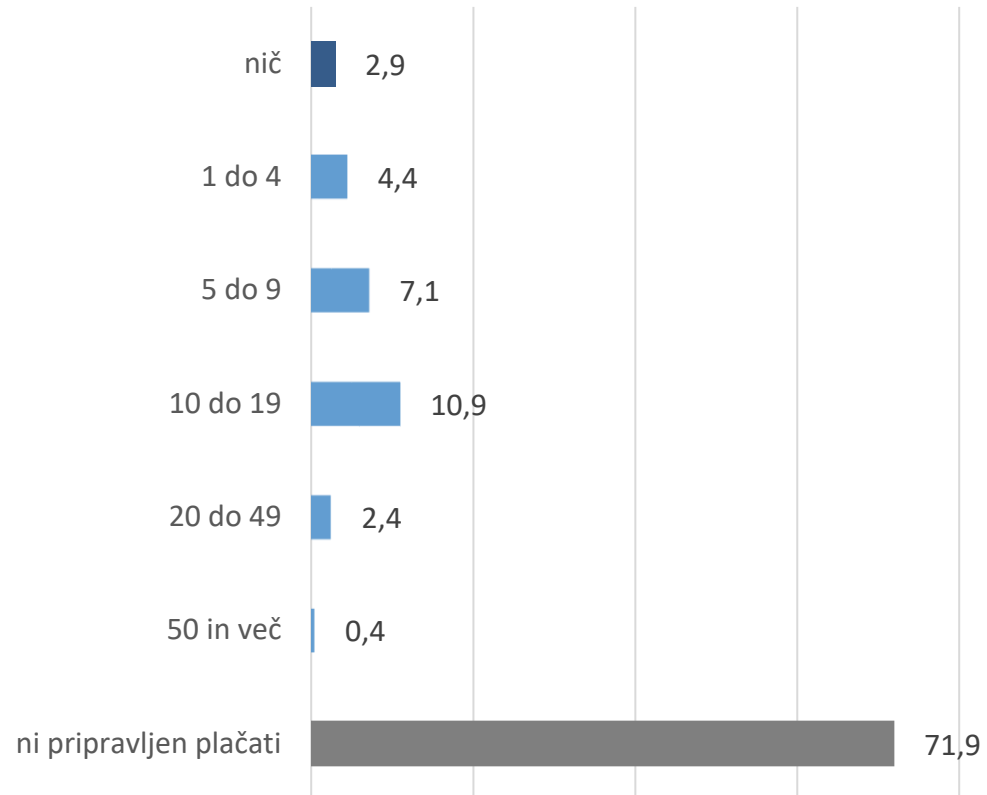
Delovni čas pošte	2022	11,4 %
	2021	9,0 %
	2020	8,9 %
	2019	9,1 %
	2018	10,5 %
	2017	9,5 %

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

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

Podatki v %

n=700



9,0 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,0 % višjo ceno poštних storitev, da se ohrani enotna cena prenosa poštne pošiljke za celotno področje Slovenije.

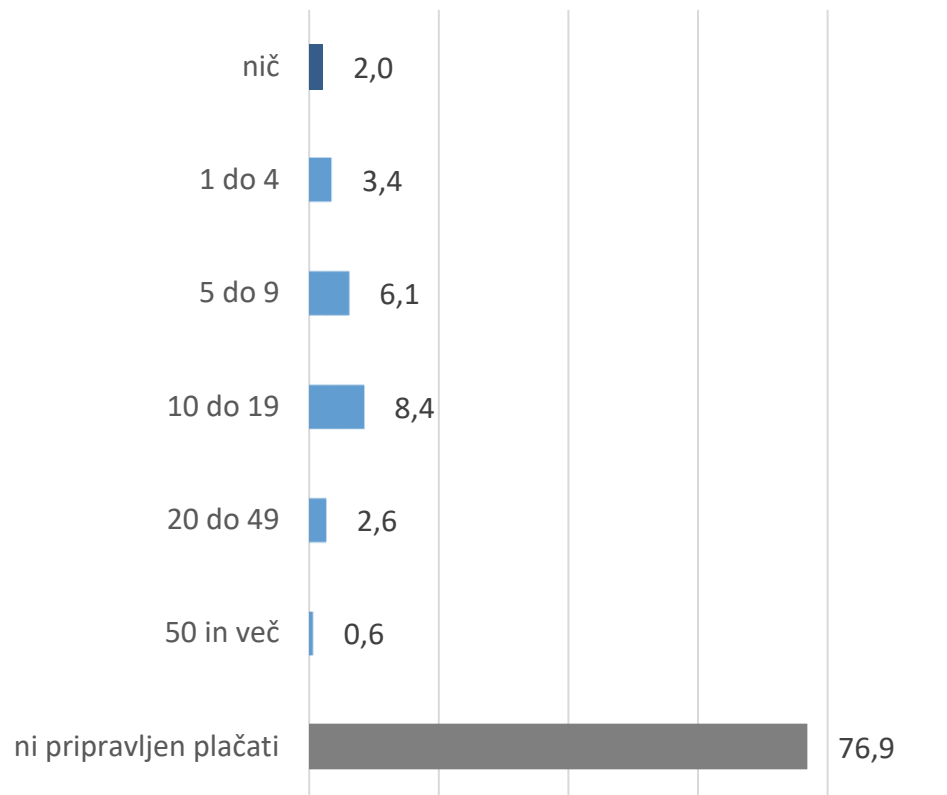
Enotna cena prenosa poštne pošiljke	2022	10,5 %
	2021	7,9 %
	2020	6,5 %
	2019	7,5 %
	2018	8,0 %
	2017	8,6 %

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

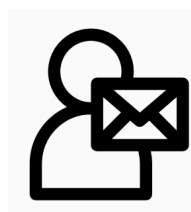
Koliko odstotkov višjo ceno poštnih storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko?

Podatki v %

n=700



10,0 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 10,0 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko.

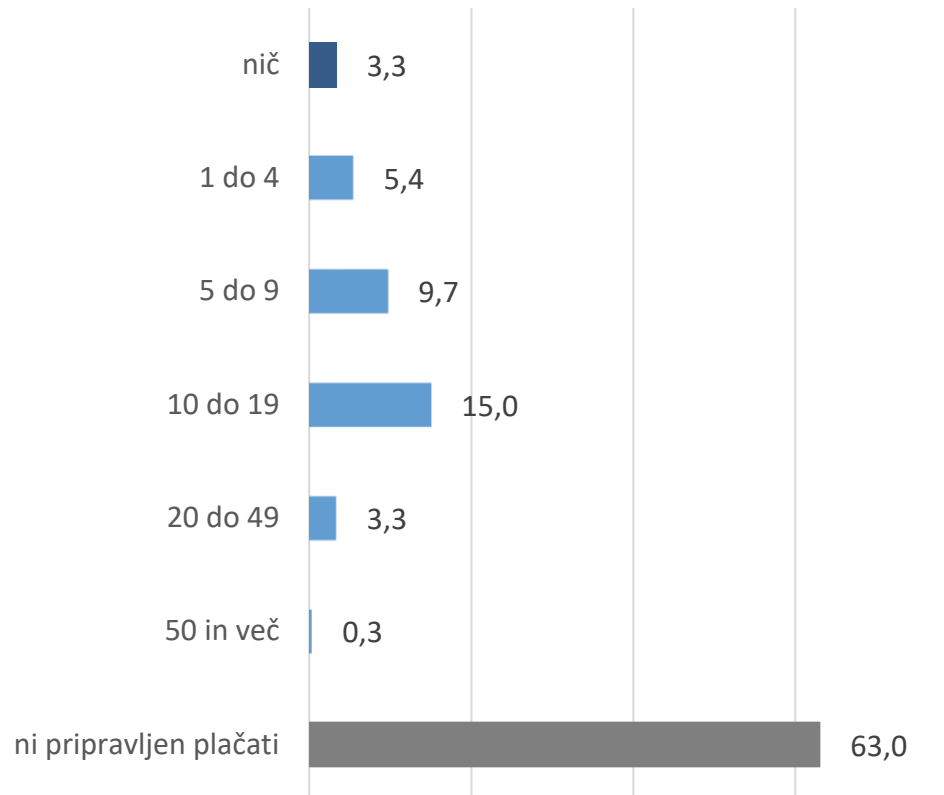
Dostava poštnih pošiljk 5x tedensko	2022	10,7 %
	2021	8,0 %
	2020	6,7 %
	2019	8,0 %
	2018	10,2 %
	2017	7,7 %

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

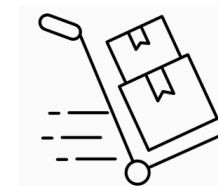
Koliko odstotkov višjo ceno poštних storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani hitrost prenosa poštne pošiljke?

Podatki v %

n=700



8,6 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 8,6 % višjo ceno poštних storitev, da se ohrani hitrost prenosa poštних pošiljk.

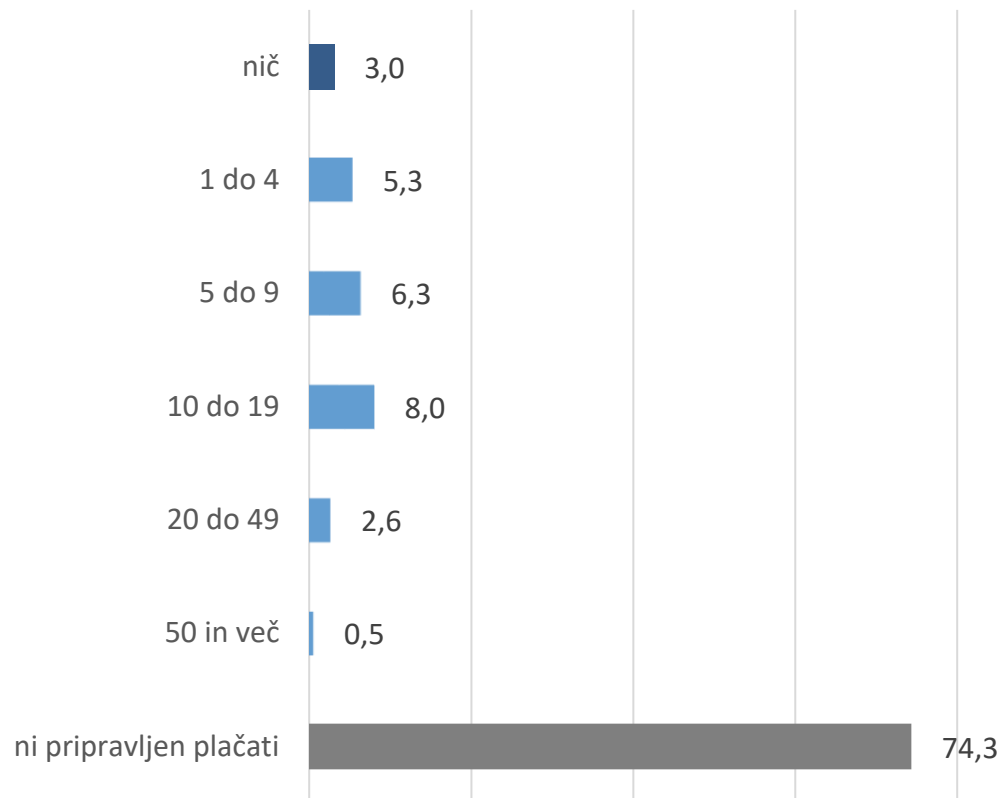
Hitrost prenosa poštних pošiljk	Leto	Odstotek (%)
	2022	9,8 %
	2021	8,3 %
	2020	8,0 %
	2019	9,7 %
	2018	11,0 %
	2017	8,2 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se prenos opravi bolj ekološko

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

Podatki v %

n=700



9,4 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,4 % višjo ceno poštnih storitev, da se prenos pošiljke opravi bolj ekološko, tj. z manj ali brez ogljičnega odtisa.

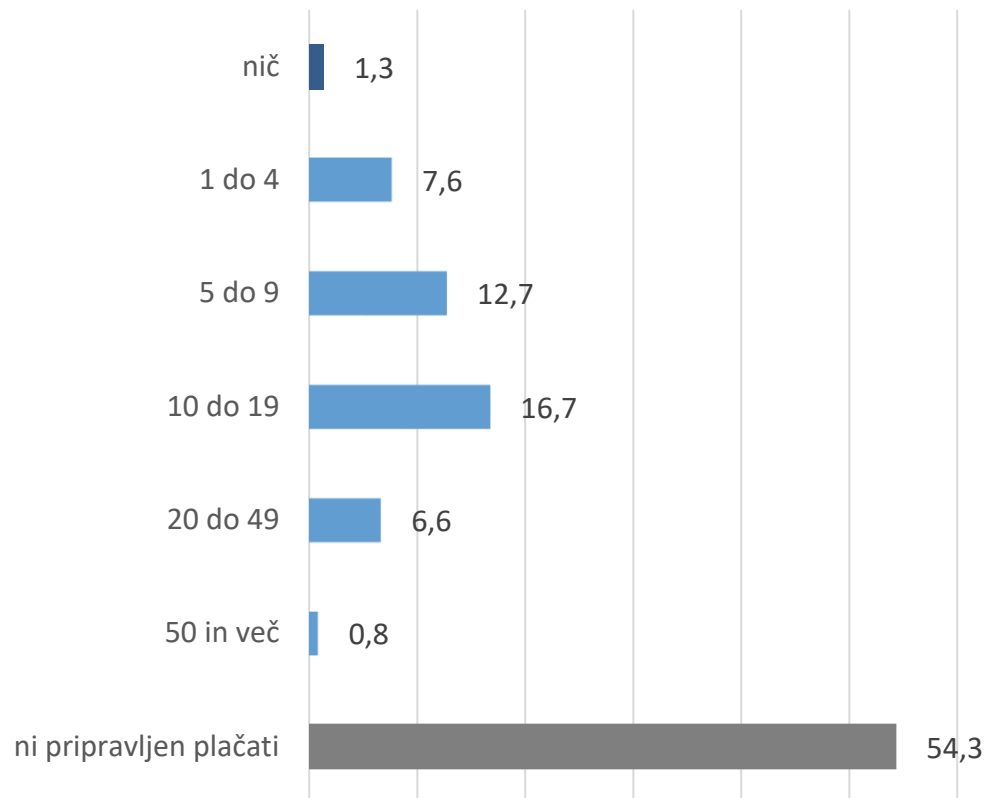
Ekološki prenos pošiljke	2022	11,0 %
	2021	9,8 %

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani dostava na dom

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

Podatki v %

n=700



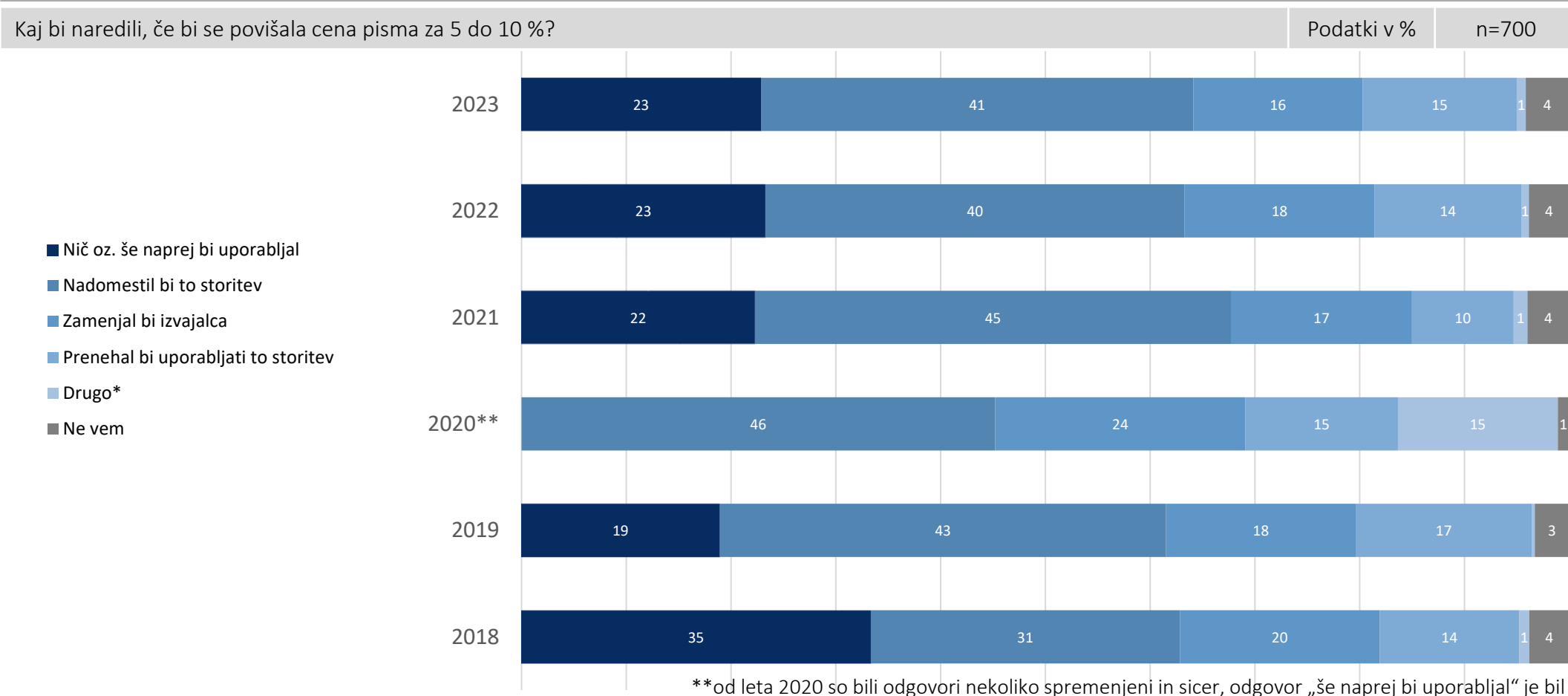
10,2 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 10,2 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani dostava na dom.

Dostava na dom	Leto	Procent
Dostava na dom	2022	11,7 %
	2021	9,3 %
	2020	9,1 %
	2019	9,6 %
	2018	12,2 %
	2017	9,2 %

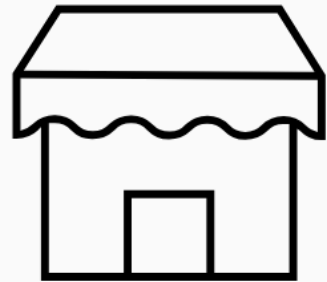
Povišanje cene pisma za 5 do 10 %



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

* Navedbe pod drugo: nergal bi ob povišanju cene; bi razmislil; tega ne uporabljam in me ne zanima (4x)

V primeru, da bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %, bi 41,3 % anketirancev nadomestilo to storitev z drugo.



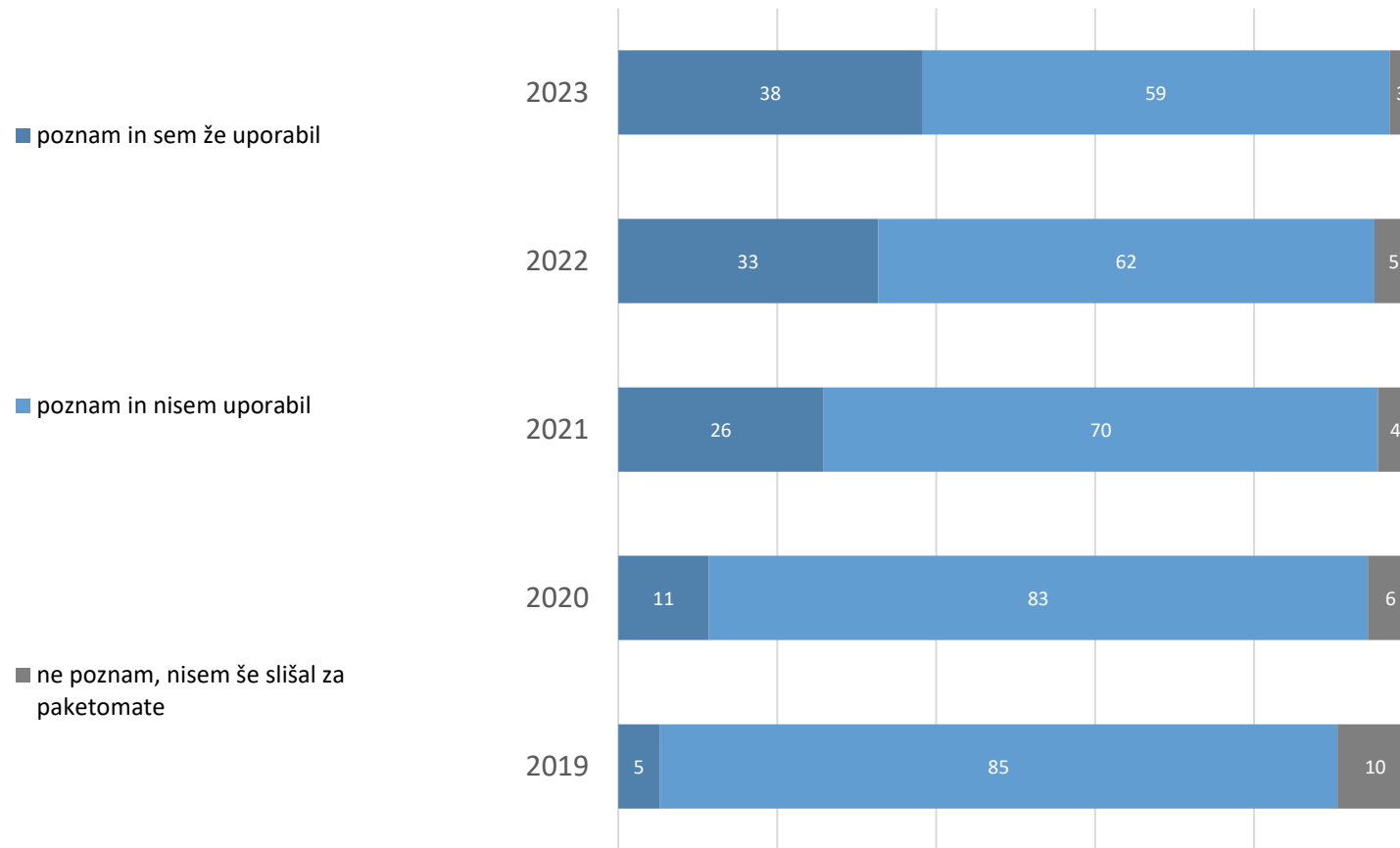
Poznavanje in uporaba
paketomatov in paketnih
trgovin ter paketnikov

Poznavanje paketomatov

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

Podatki v %

n=700



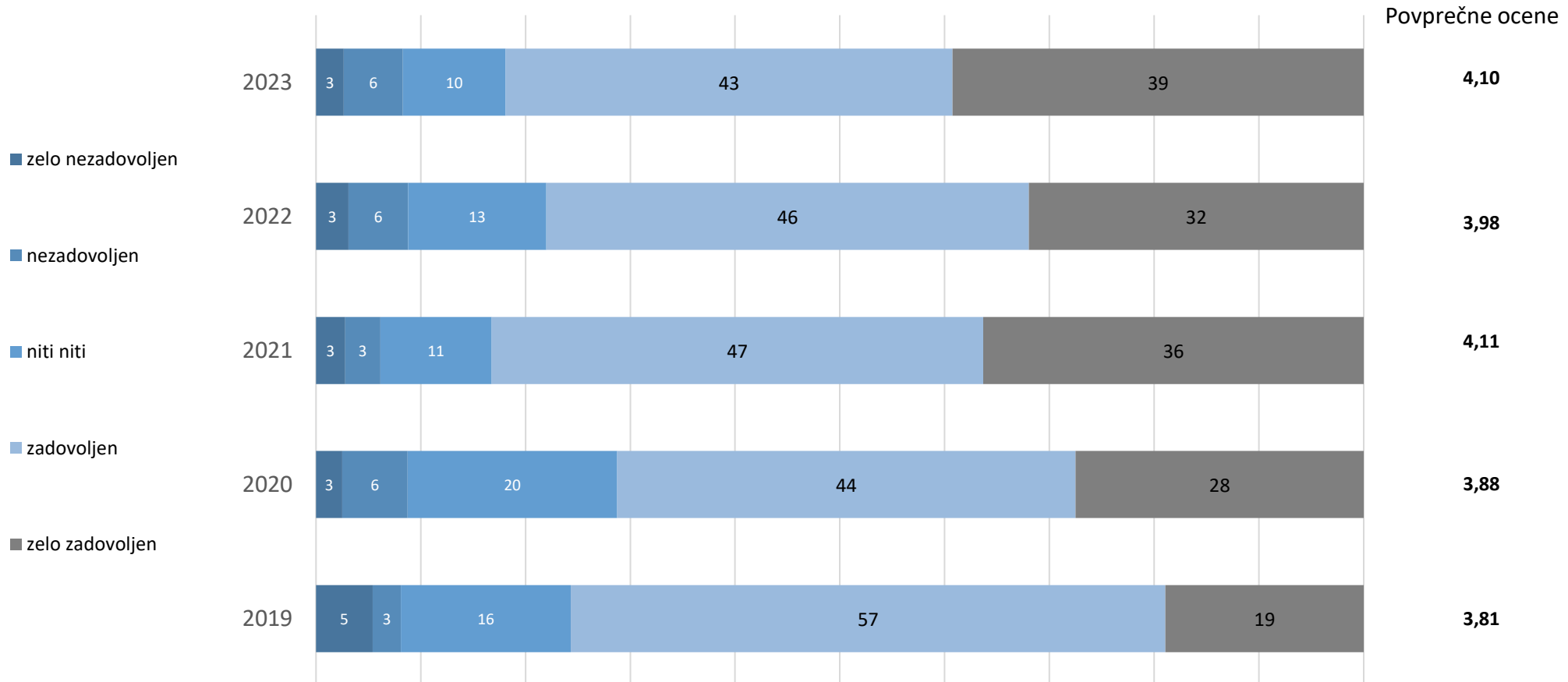
Skoraj tri petine vprašanih (58,7 %) sicer pozna paketomate, a jih še ni uporabila.

Zadovoljstvo z uporabo paketomatov

V kolikšni meri ste bili zadovoljni z uporabo paketomata? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate**

Podatki v %

n=268



Večina vprašanih (81,9 %), ki poznajo paketomate, je z uporabo (zelo) zadovoljnih. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 4,10.

Izkušnja z uporabo paketomatov – najpogostejše navedbe

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

Podatki v %

n=268

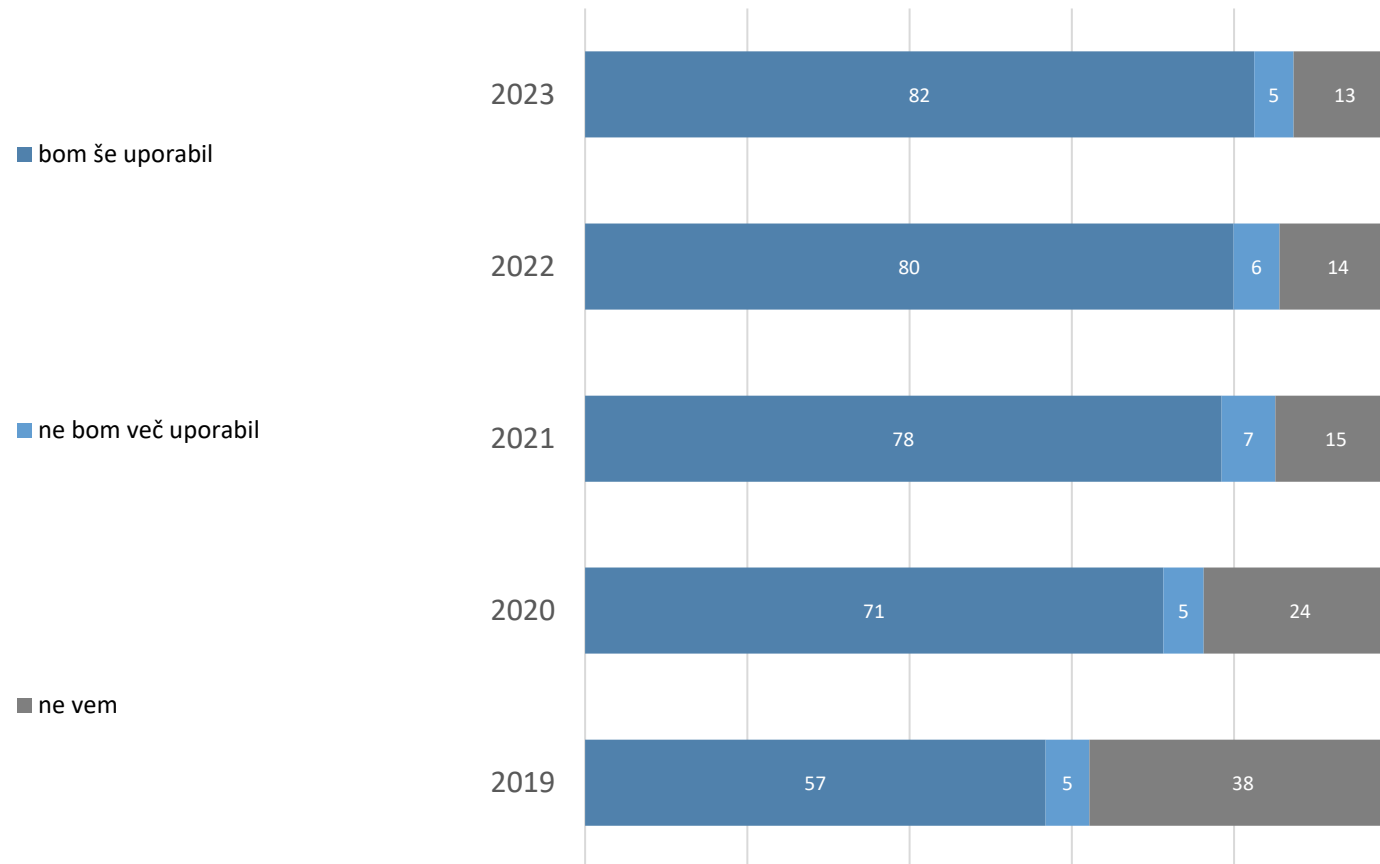
Navedba	Število navedb
VSE JE OK - NIČ ME NI MOTILO	74
24 URNA DOSTOPNOST	55
HITROST PREVZEMA PAKETOV	27
ENOSTAVNA UPORABA	23
PREKOMPLICIRANO	8
PREMALO JIH JE	7

Uporaba paketomatov v prihodnje

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

Podatki v %

n=268



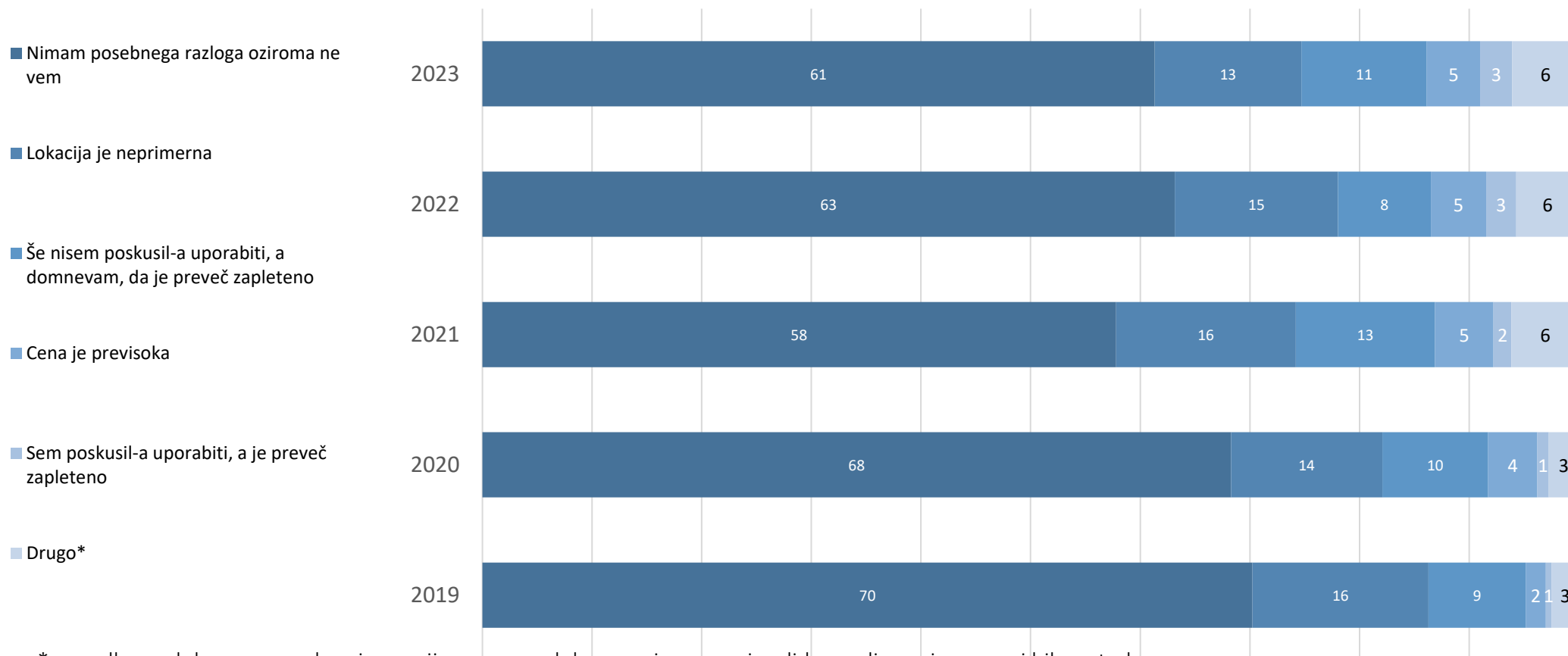
Večina vprašanih (82,5 %), ki so že uporabili storitev paketomata, bo to možnost uporabila tudi v prihodnje.

Razlogi za ne-uporabo paketomatov

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

Podatki v %

n=411



* navedbe pod drugo: neosebno in neprijazno; me sploh ne zanima; sem invalid; ne zdi se mi varno; ni bilo potrebe...

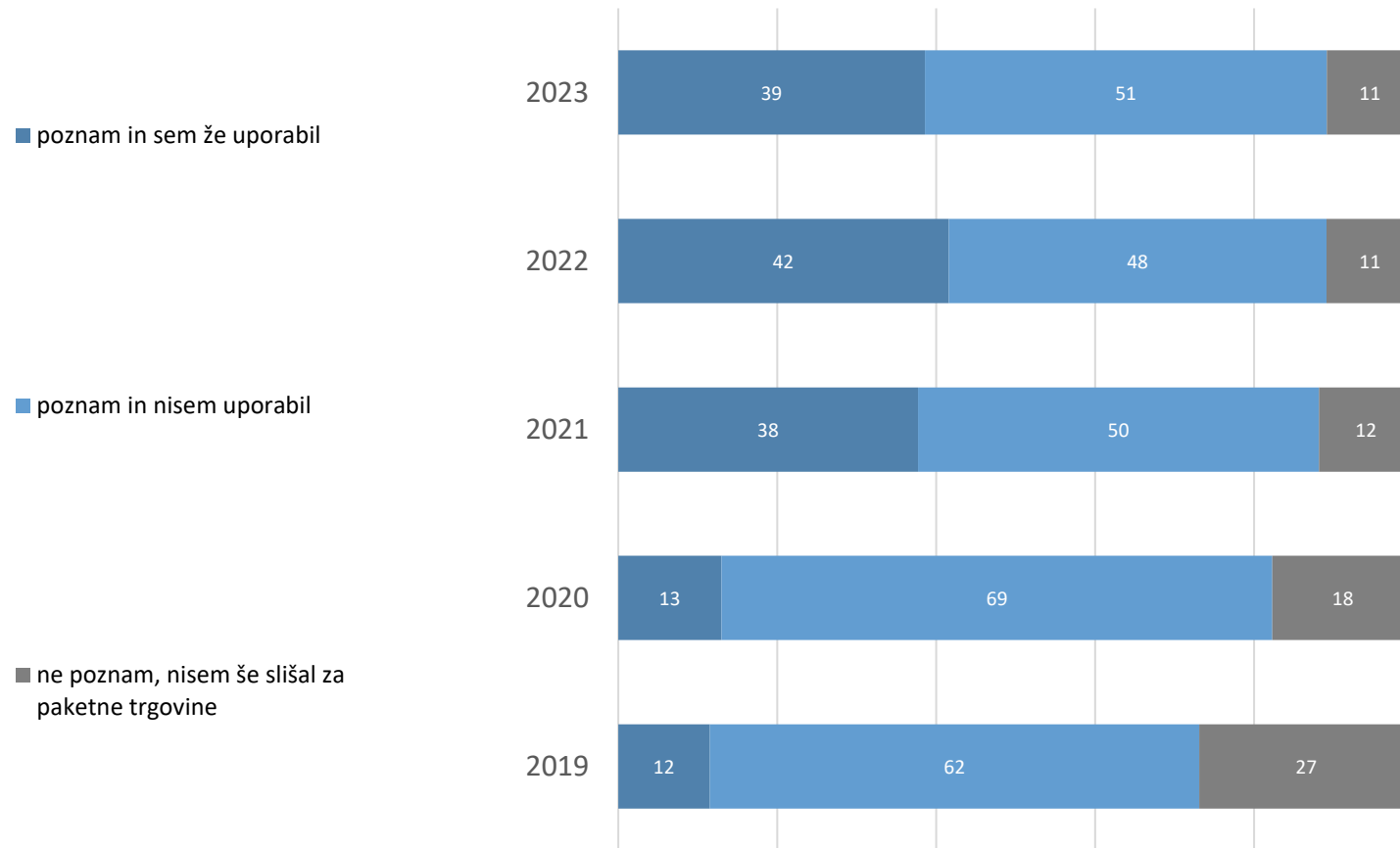
Dve tretjini vprašanih (61,3 %), ki pozna paketomate a jih še ni uporabila, ni navedla posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.

Poznavanje paketnih trgovin

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

Podatki v %

n=700



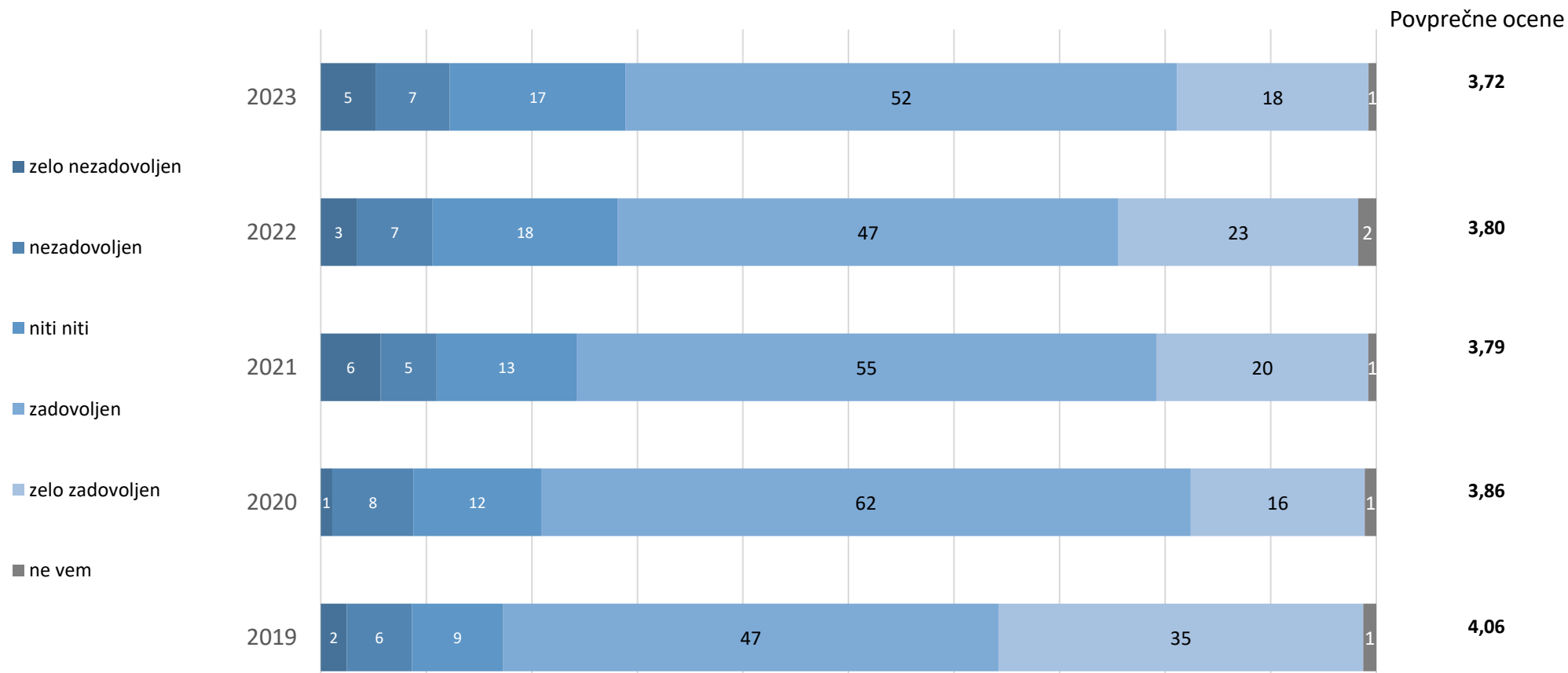
Polovica anketiranih (50,6 %) sicer pozna paketne trgovine, a jih še ni uporabila.

Zadovoljstvo z uporabo paketnih trgovin

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

Podatki v %

n=270



Slabe tri četrtine anketiranih (70,3 %), ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine je (zelo) zadovoljnih z uporabo paketnih trgovin. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,72.

Izkušnja z uporabo paketnih trgovin – najpogostejše navedbe

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

Podatki v %

n=270

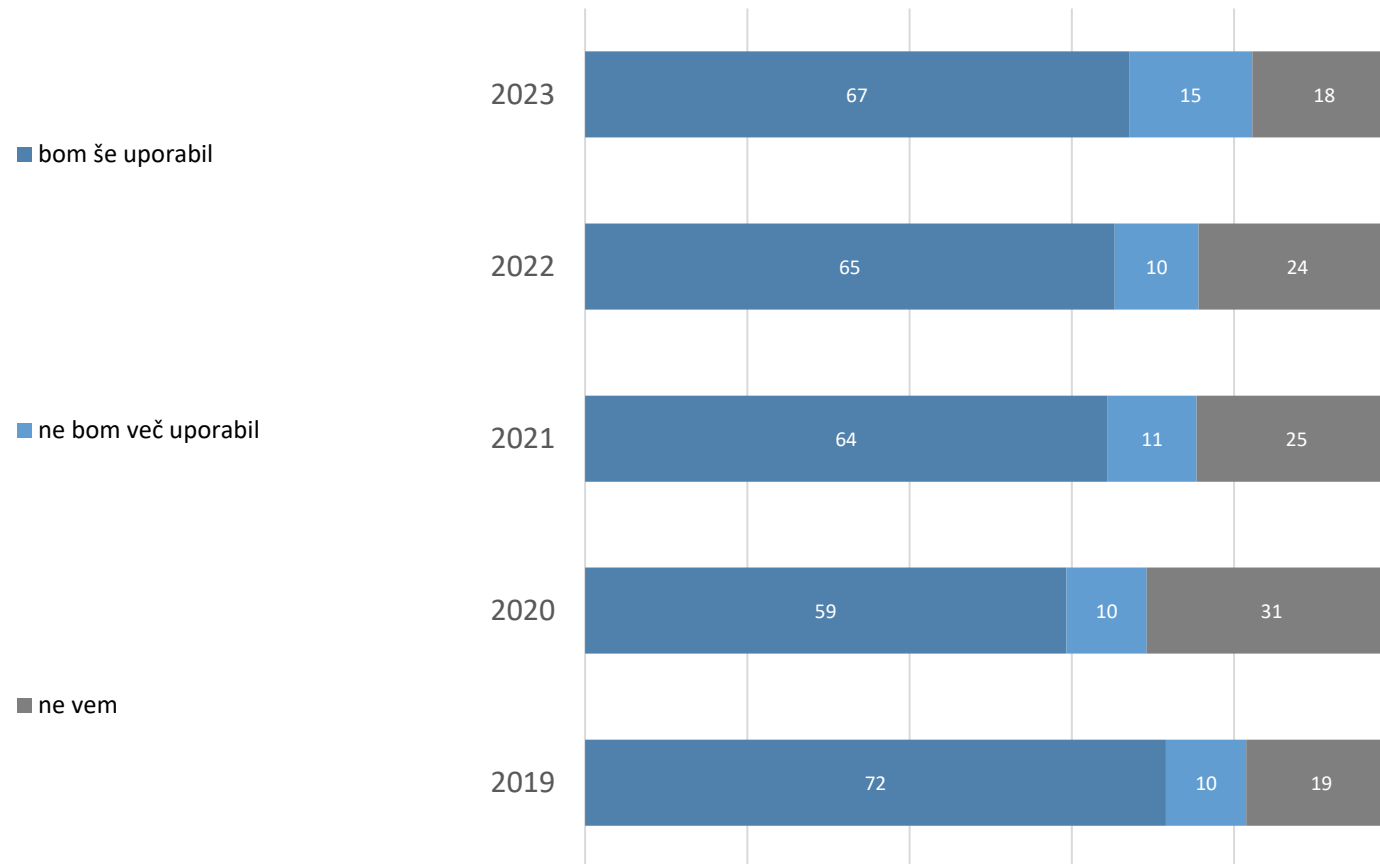
Navedba	Število navedb
VSE JE BILO OK	71
CENA PREVZEMA JE PREVISOKA, DODATNI STROŠEK	42
NIČ POSEBNEGA; NITI SLABO NITI DOBRO	33
HITROST	31
ENOSTAVNOST	12
IZGUBA PAKETA	11
BLIŽINA	6

Uporaba paketnih trgovin v prihodnje

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

Podatki v %

n=270



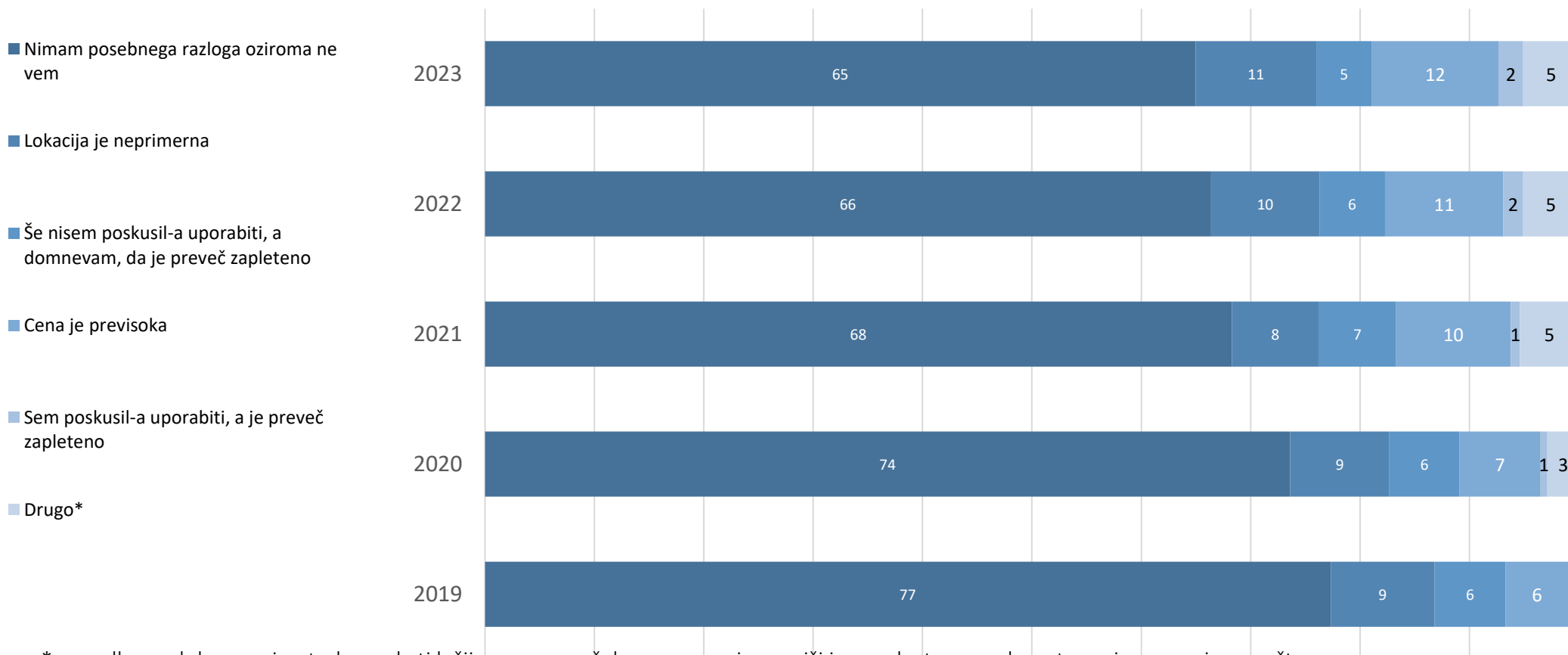
Dve tretjini vprašanih (67,0 %), ki so že uporabile storitev paketnih trgovin, bodo to možnost uporabile tudi v prihodnje.

Razlogi za ne-uporabo paketnih trgovin

Zakaj še nikoli niste uporabili paketnih trgovin? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo storitev paketnih trgovin a jo še niso uporabili**

Podatki v %

n=354



* navedbe pod drugo: ni potrebe; paketi ležijo vsem na očeh; me ne zanima; rajši imam dostavo na dom; temu je namenjena pošta..

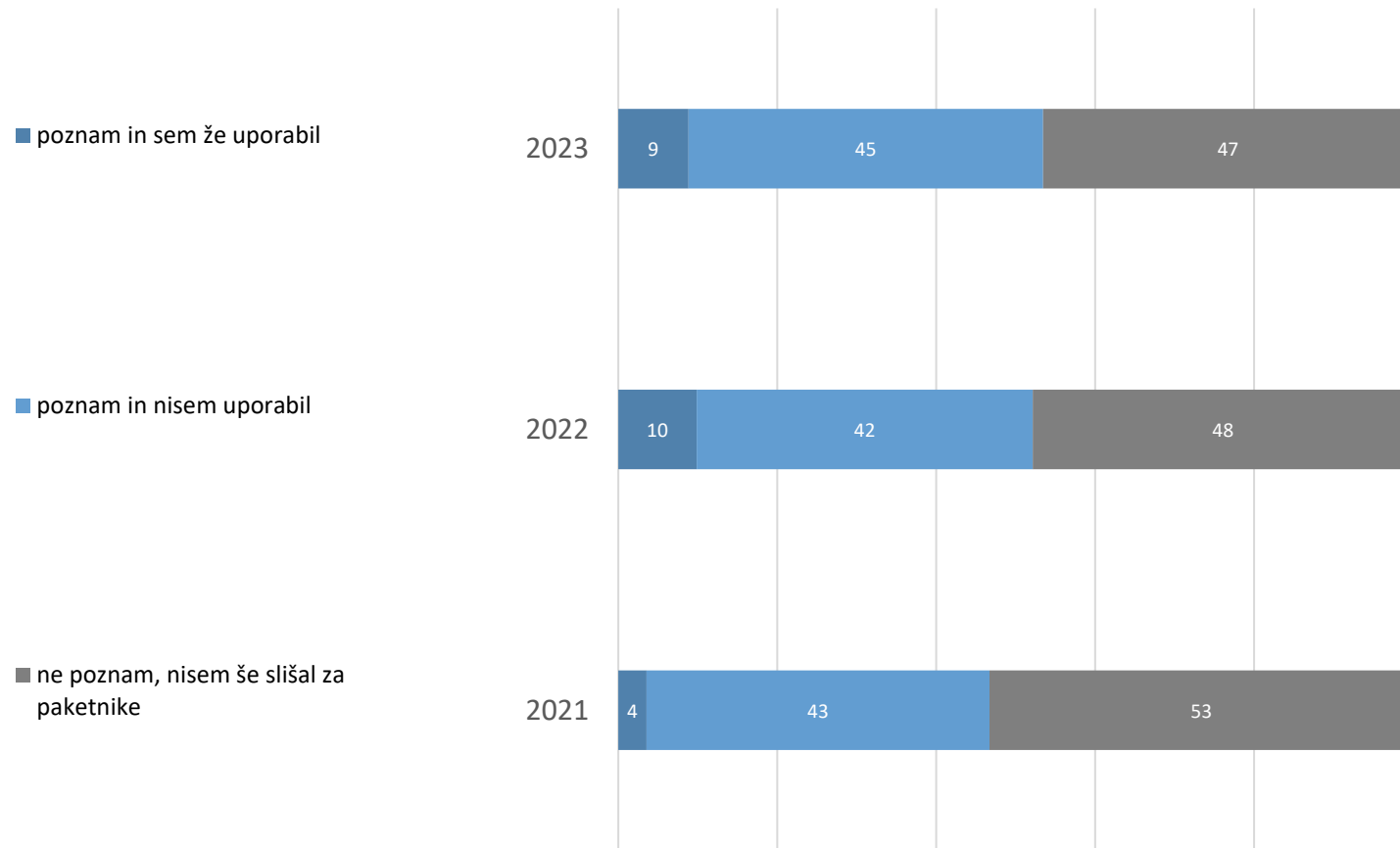
Dve tretjini vprašanih (65,0 %), ki pozna paketne trgovine, a jih še ni uporabila, ni navedlo posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.

Poznavanje paketnikov

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

Podatki v %

n=700



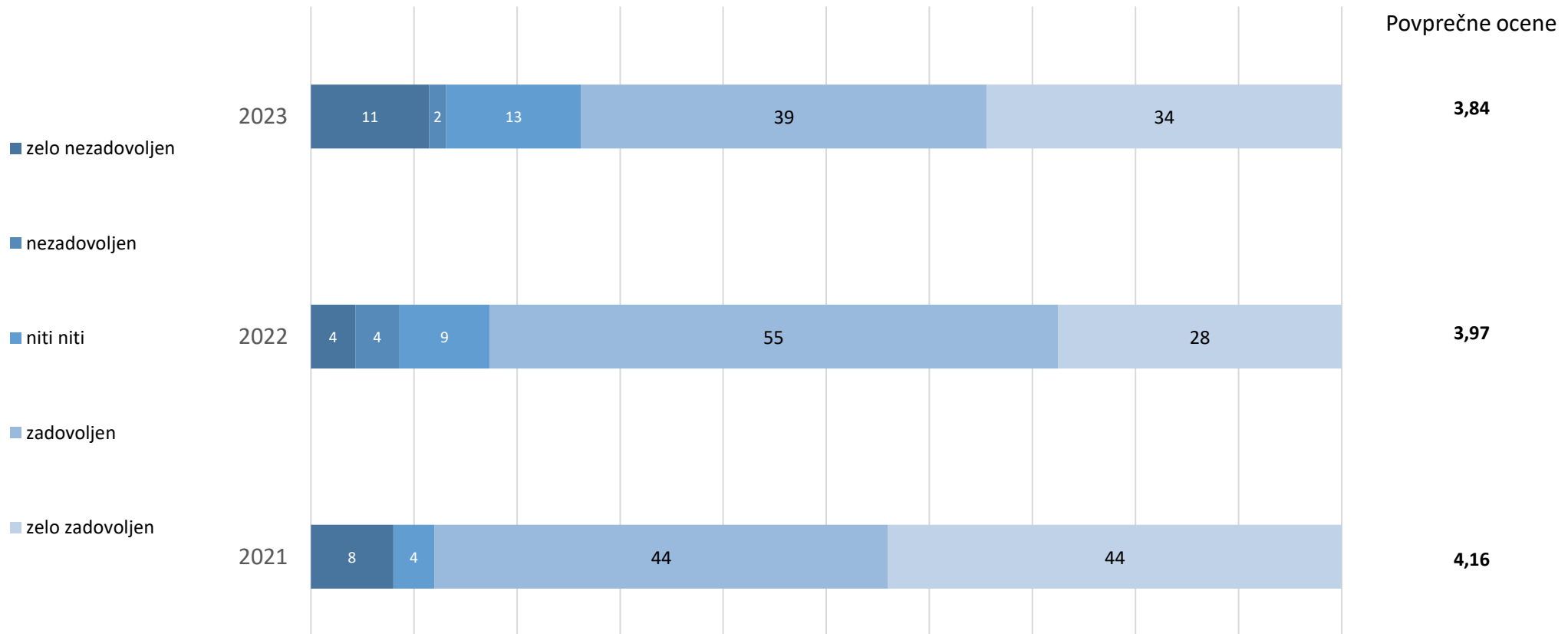
Dobri dve petini anketiranih (44,6 %) sicer pozna paketnike, a jih še ni uporabila.

Zadovoljstvo z uporabo paketnikov

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

Podatki v %

n=61



Tri četrtnine anketiranih (72,6 %), ki poznajo in uporabljajo paketnike je (zelo) zadovoljnih z uporabo paketnikov. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,84.

Izkušnja z uporabo paketnikov – najpogostejše navedbe

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

Podatki v %

n=61

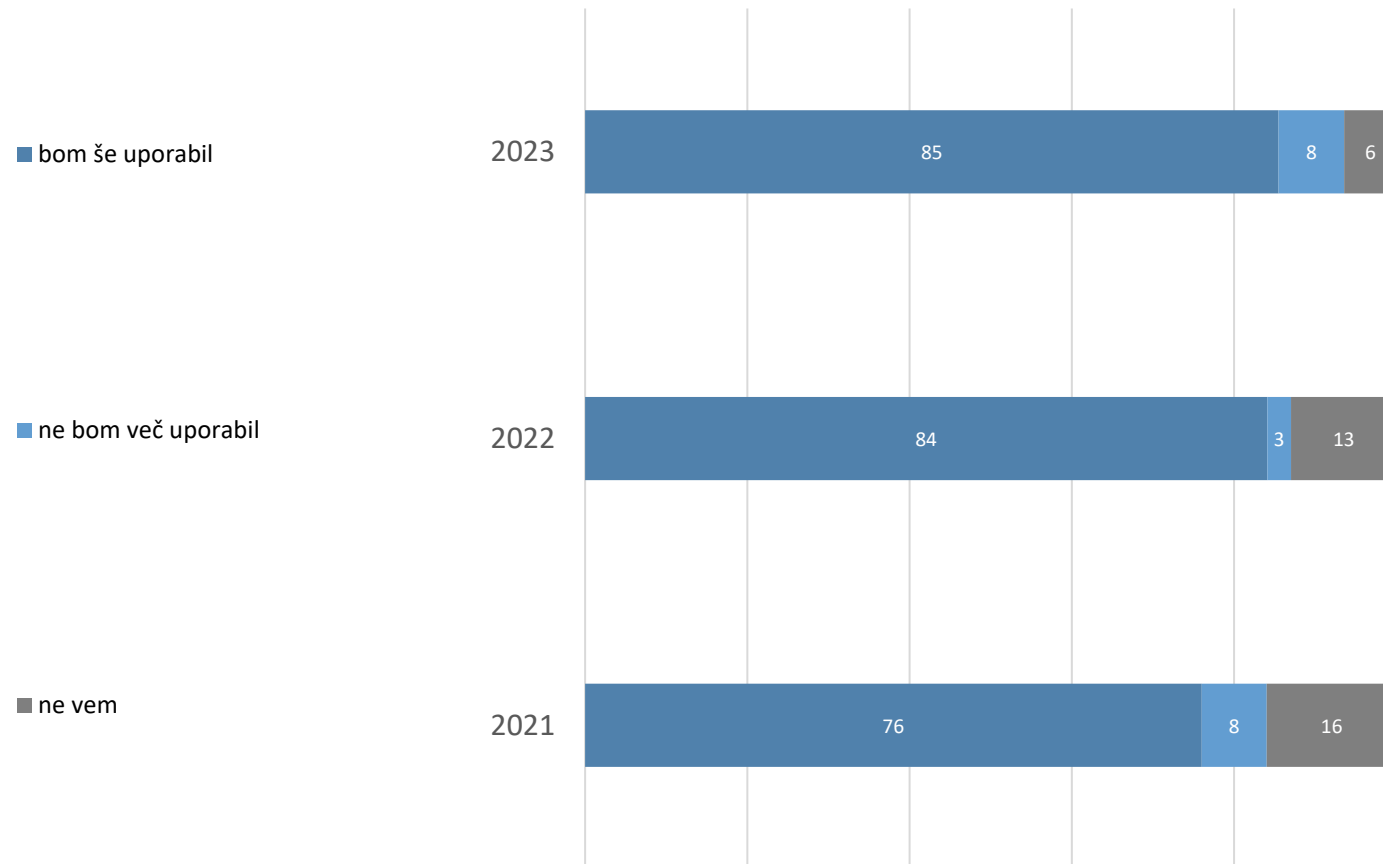
Navedba	Število navedb
VSE JE OK	19
HITRO IN ENOSTAVNO	14
BREZ POSEBNOSTI	11
UPORABIŠ KO TI ODGOVARJA, DOSTOPNOST	8
KOMPLICIRANO	4
PREDALEČ OD DOMA	3

Uporaba paketnikov v prihodnje

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

Podatki v %

n=61



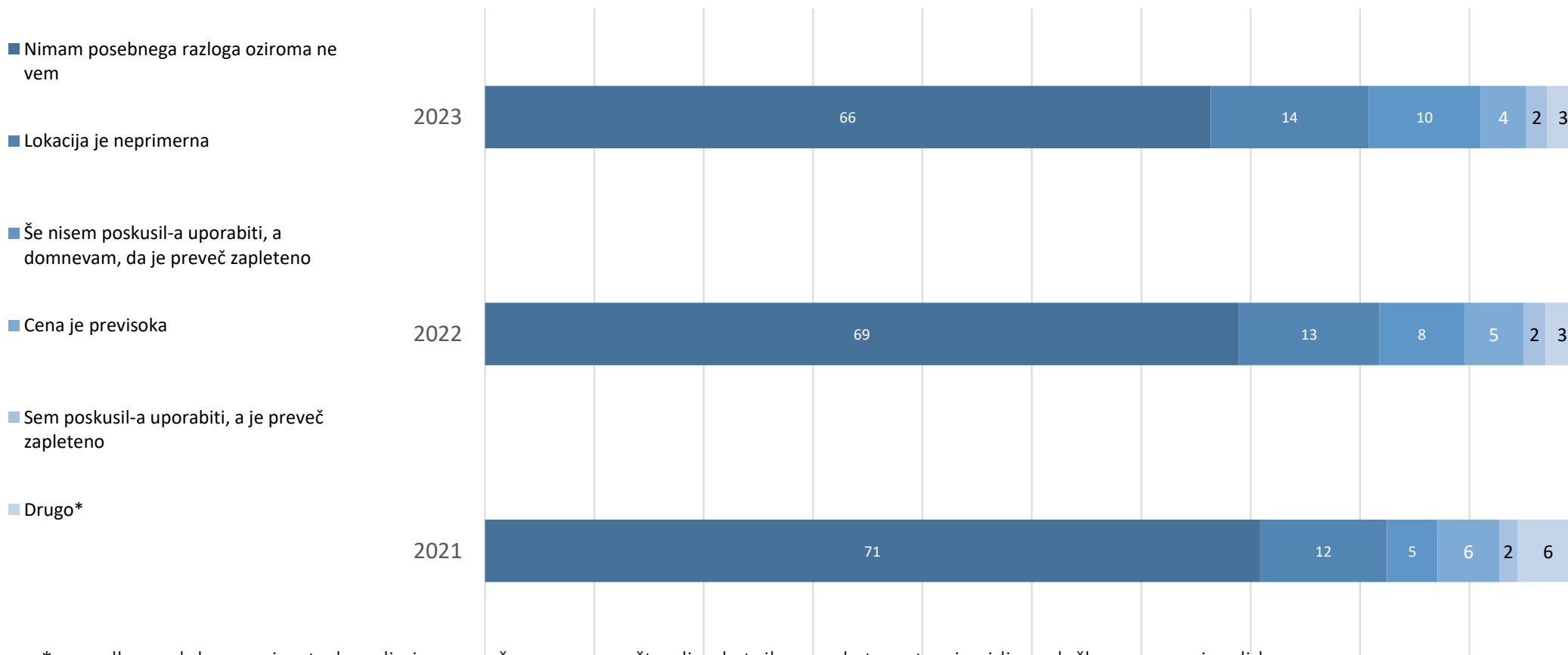
Večina vprašanih (85,5 %), ki je že uporabila storitev paketnikov, bodo to možnost uporabile tudi v prihodnje.

Razlogi za ne-uporabo paketnikov

Zakaj še nikoli niste uporabili paketnikov? **Odgovarjajo tisti, ki poznajo storitev paketnikov a jo še niso uporabili.**

Podatki v %

n=312



* navedbe pod drugo: ni potrebe; ali ni vseeno če grem na pošto ali paketnik oz. paketomat; raje vidim uslužbenca; sem invalid...

Dve tretjini vprašanih (66,3 %), ki pozna paketnike, a jih še ni uporabila, ni navedla posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.



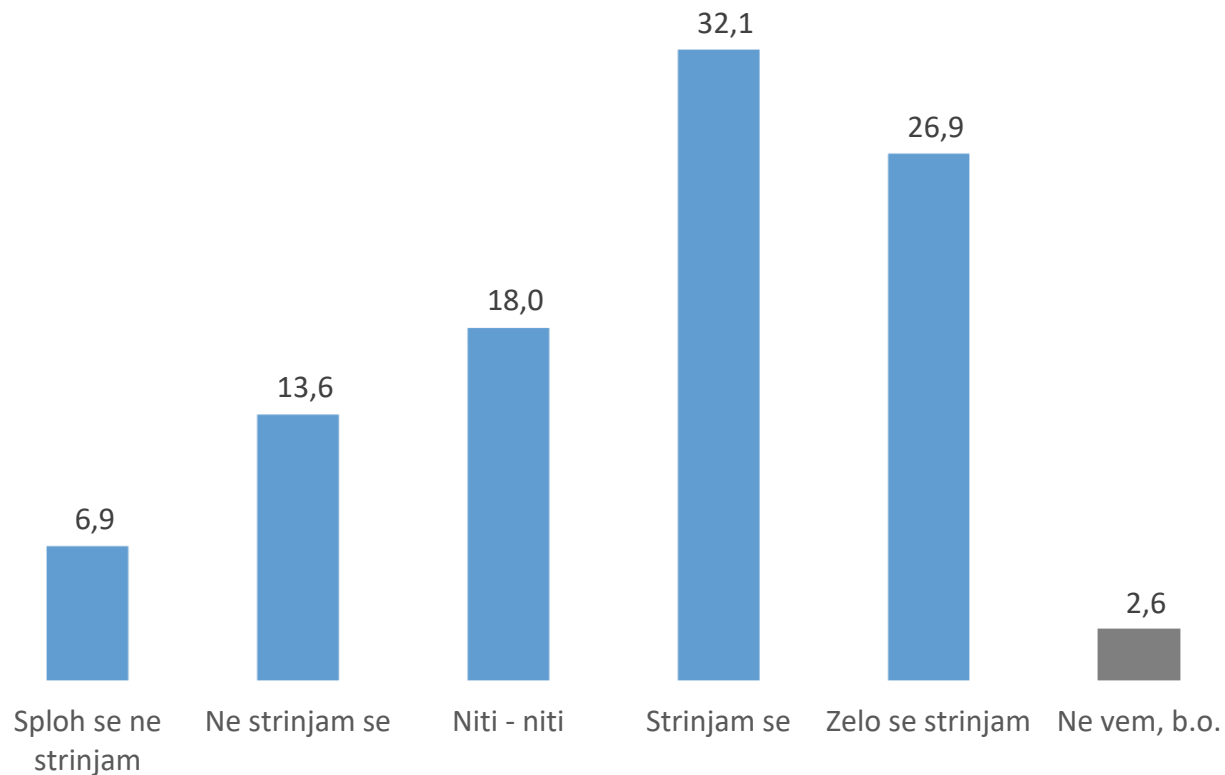
Uporabniška izkušnja pri poštnih storitvah

Strinjanje s trditvijo - uporaba pisemske korespondence

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

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



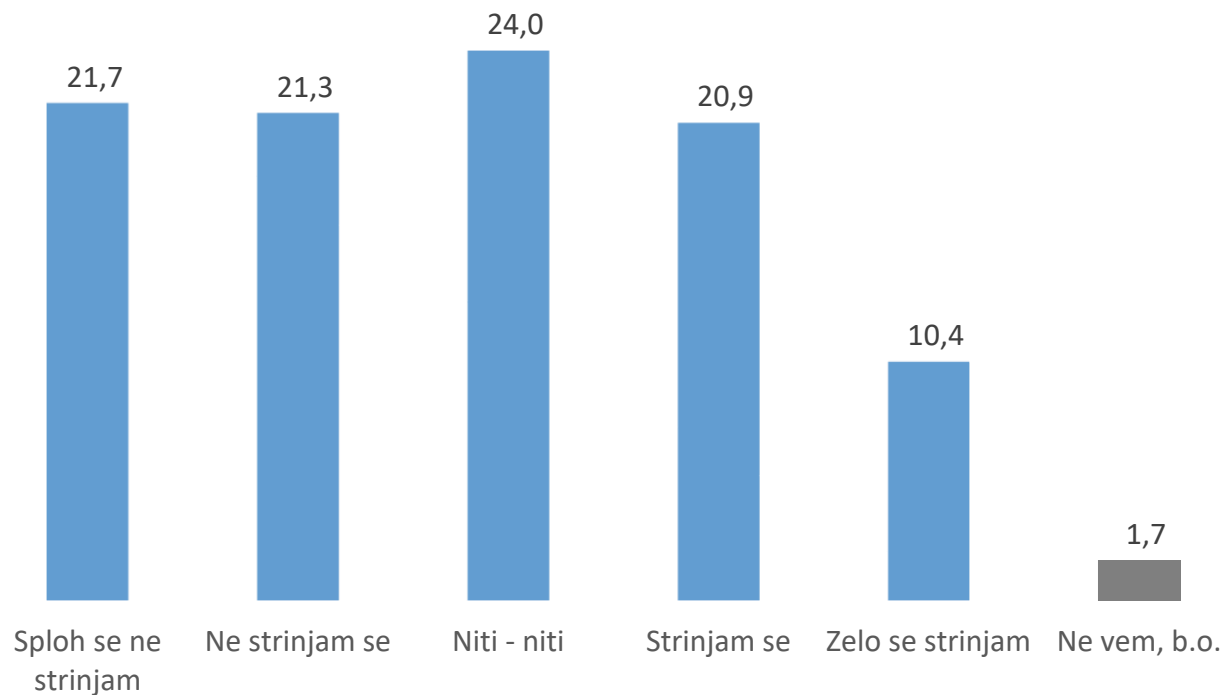
Dobra polovica anketiranih (59,0 %) pisemsko korespondenco uporabi le tedaj, ko nima na voljo ustrezne elektronske alternative. Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 3,60.

Strinjanje s trditvijo – izključenost zaradi nezmožnosti pošiljanja in prejemanja pisem

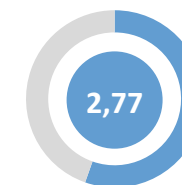
Počutil bi se izključenega iz družbe, če ne bi imel možnosti poslati in prejeti pisma skoraj vsak dan

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



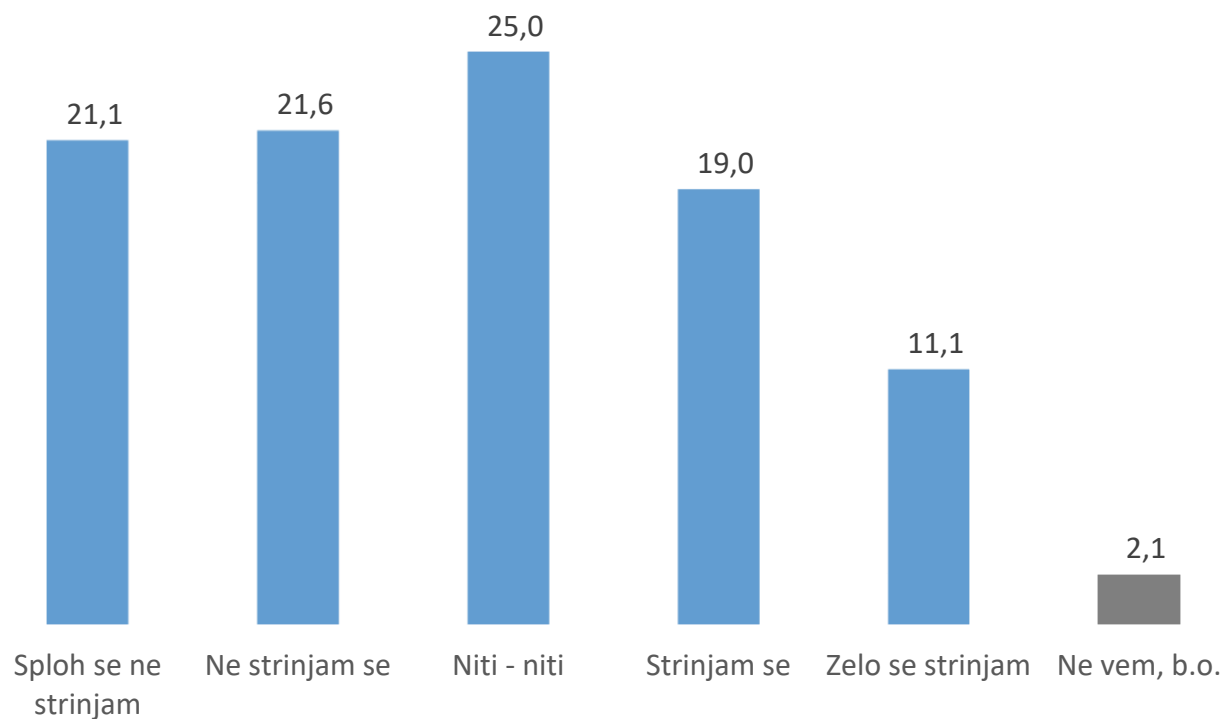
Slaba tretjina anketiranih (31,3 %) bi se počutila izključene iz družbe, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti pisma skoraj vsak dan. Nasprotnega mnenja je dve petini vprašanih (43,0 %). Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 2,77.

Strinjanje s trditvijo – izključenost zaradi nezmožnosti pošiljanja in prejemanja paketa

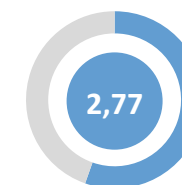
Počutil bi se izključenega iz družbe, če ne bi imel možnosti poslati in prejeti paketa skoraj vsak dan

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



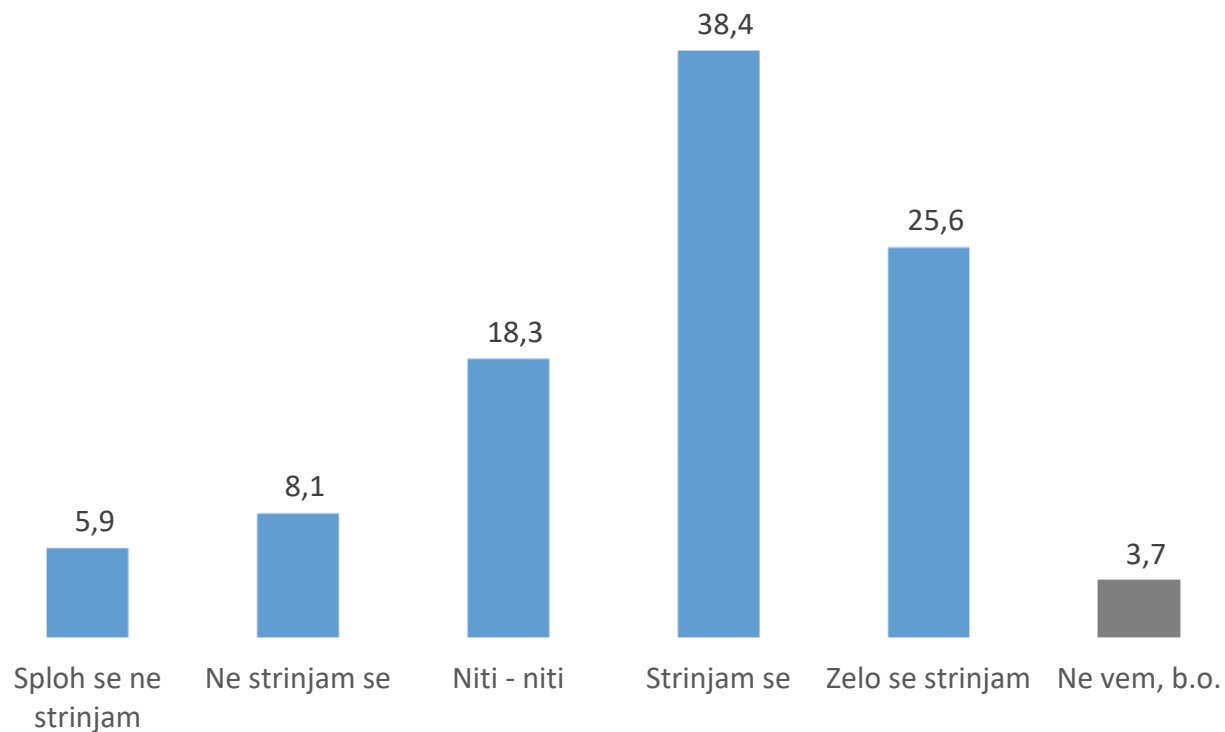
Slaba tretjina anketiranih (30,1 %) bi se počutila izključene iz družbe, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti paketa skoraj vsak dan. Nasprotnega mnenja je dve petini vprašanih (42,7 %). Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 2,77.

Strinjanje s trditvijo – opravljanje storitev po pošti

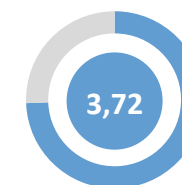
Nekatere storitve bom vedno opravljal po pošti

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



Dve tretjini anketiranih (64,0 %) bo nekatere storitve vedno opravljal po pošti. Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 3,72.

Navedbe – storitve, ki jih bom vedno opravljal po pošti

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

Podatki v %

n=448

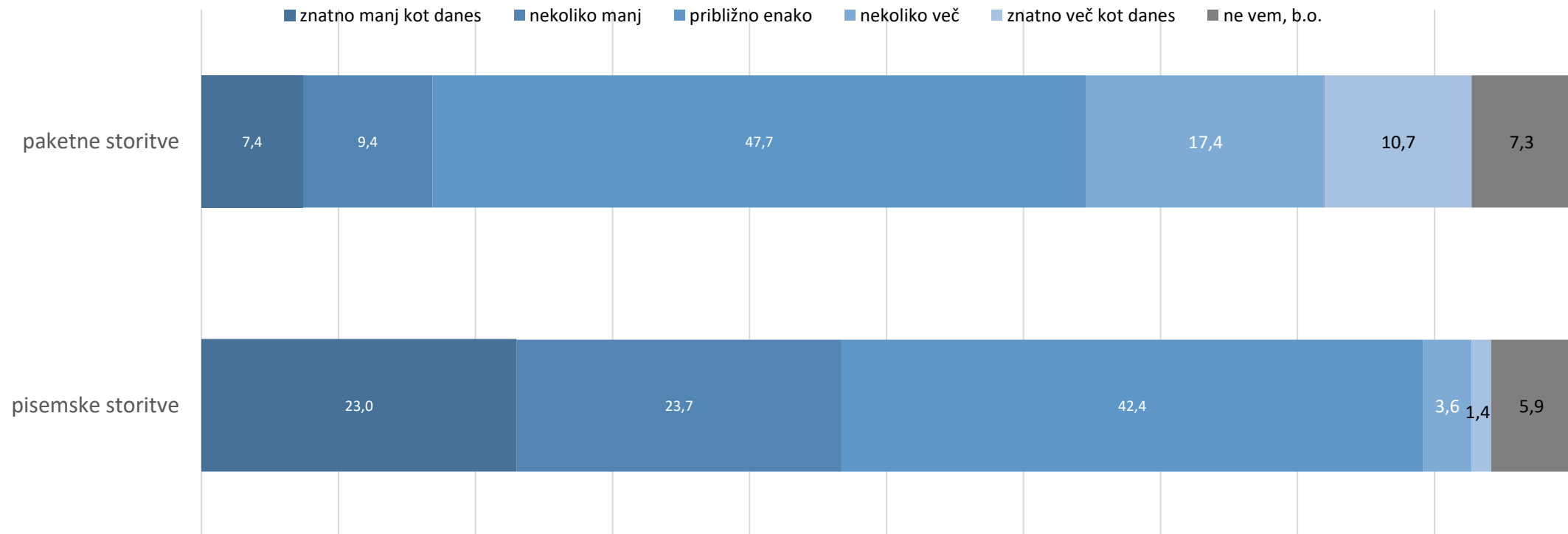
Navedba	Število navedb
POŠILJANJE IN PREJEMANJE PAKETOV	208
PRIPOROČENE POŠILJKE	68
VOŠČILNICE, ČESTITKE	51
POŠILJANJE PISEM	40
PLAČEVANJE (POLOŽNICE, RAČUNI ITD)	18
NAKUP ZNAMK, DRUGIH IZDELKOV	14
POŠILJANJE RAZGLEDNIC, DOPISNIC; TELEGRAMOV	8
DRUGO	12
NE VEM, B.O.	29

Uporaba storitev čez 5-10 let

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

Podatki v %

n=700



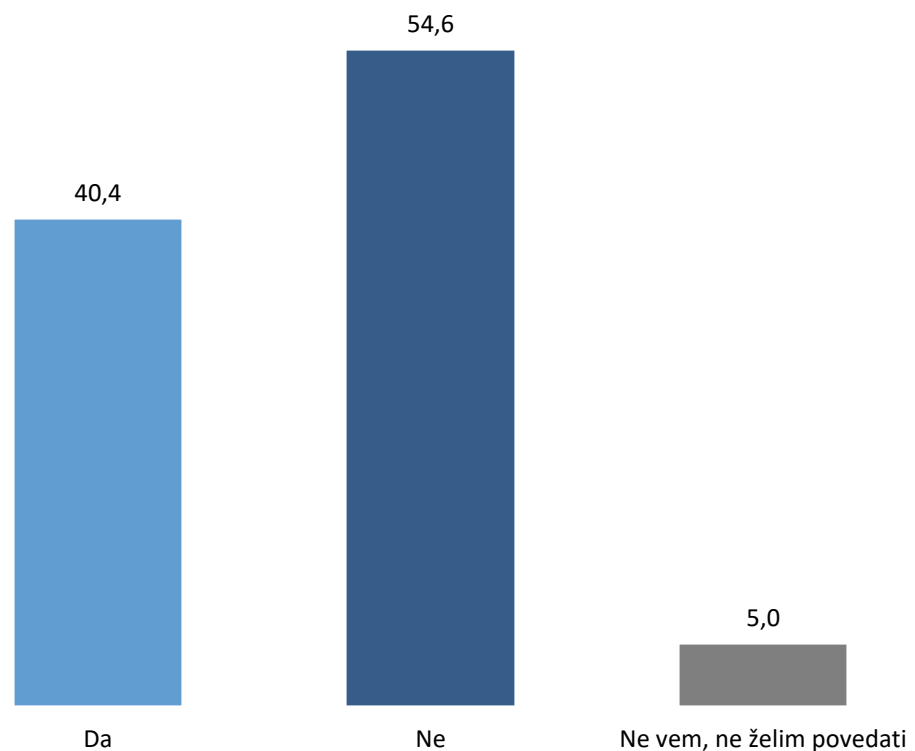
5,0 % vprašanih meni, da bo v prihodnosti nekoliko bolj oziroma znatno več uporabljalo pisemske storitve, dobra četrtina (28,1 %) pa da bo več kot danes uporabljala paketne storitve. Enako kot danes, bo paketne storitve uporabljala polovica vprašanih (47,7 %), pisemske storitve pa dve petini (42,4 %) anketiranih.

Spletni nakup in pošiljka iz 3. države

Ali ste po 1. 7. 2021 opravili spletni nakup in prejeli pošiljko iz 3. države?

Podatki v %

n=700



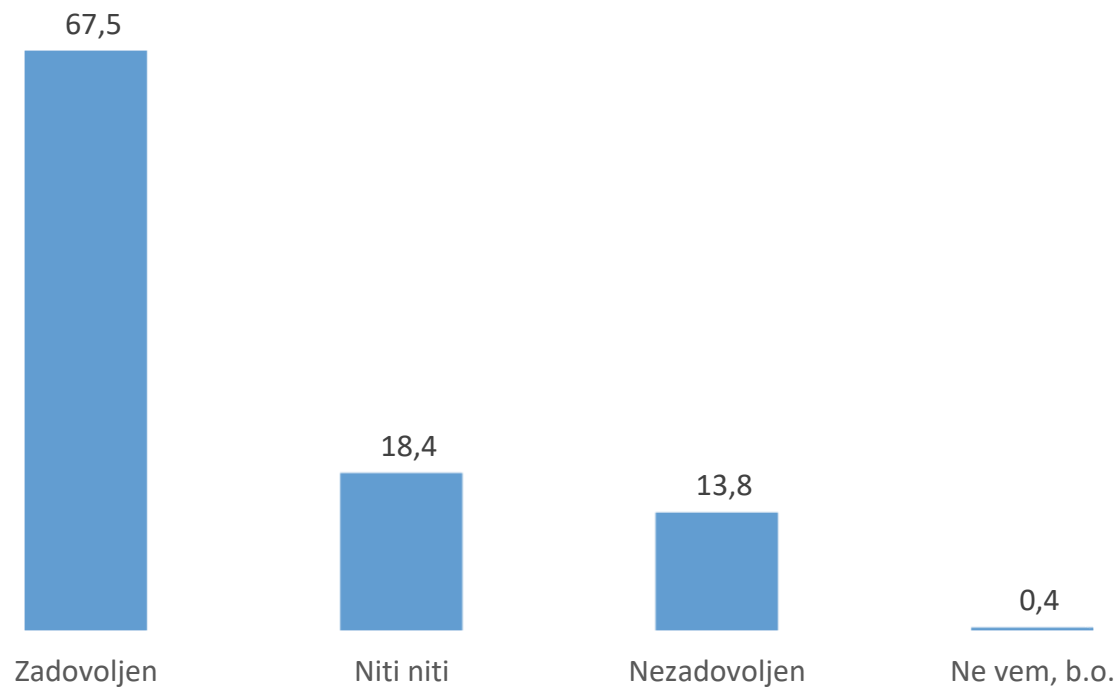
Dve petini vprašanih je po 1. 7. 2021 opravila spletni nakup in prejela najmanj eno pošiljko iz 3. države.

Zadovoljstvo s spletnim nakupom in pošiljko iz 3. države

Kako ste bili zadovoljni z izkušnjo? **Odgovarjajo tisti, ki so po 1. 7. 2021 opravili spletni nakup in prejeli pošiljko iz 3. države.**

Podatki v %

n=283



Dve tretjini (67,5 %) tistih, ki so opravili spletni nakup prek 3. države je z izkušnjo zadovoljnih, sedmina (13,8 %) pa je nezadovoljnih.

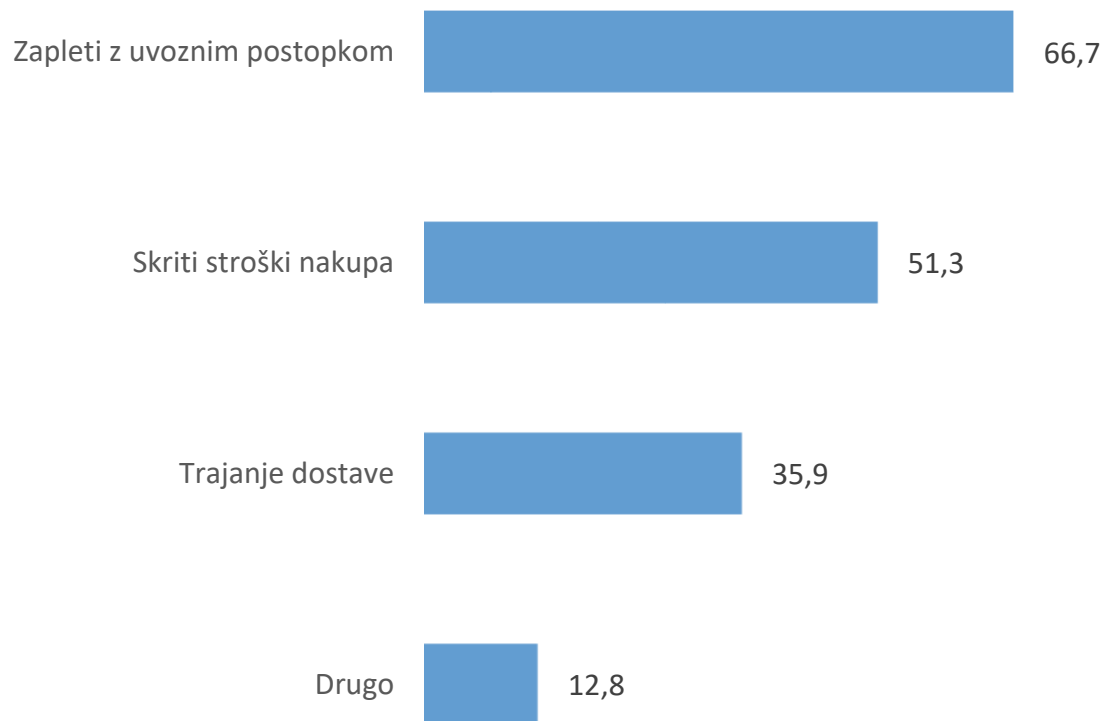
Razlogi za nezadovoljstvo z naročilom prek spleta in prejemanje pošiljk iz 3. držav

Kaj je poglavitni razlog vašega nezadovoljstva?

Odgovarjajo tisti, ki so po 1. 7. 2021 opravili spletni nakup in prejeli pošiljko iz 3. države in niso zadovoljni z izkušnjo.

Podatki v %

n=39



Med tistimi anketiranci, ki so so po 1.7.2021 opravili spletni nakup in prejeli pošiljko iz 3. države in so z izkušnjo nezadovoljni, kot glavni razlog nezadovoljstva navajajo zaplete z uvoznim postopkom (66,7 %), skrite stroške nakupa (51,3 %) in trajanje dostave (35,9 %).

Copyright ©2019-2023, Ninamedia d.o.o.

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



Ninamedia d. o. o.

Prešernova 35

1000 Ljubljana

e-naslov: info@ninamedia.si

telefon: +386 1 236 21 20