

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

Oktober 2022

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

- **Indeks zadovoljstva** z univerzalno poštno storitvijo znaša **71,5** na lestvici od 1 do 100.
- **Dve tretjini anketiranih (65,4 %)** je na **splošno zadovoljnih s poštnimi storitvami**, kot glavni razlog nezadovoljstva s poštnimi storitvami pa navajajo počasnost oziroma odnos uslužbencev (tako meni 25,0 % tistih, ki so nezadovoljni s poštnimi storitvami).
- **Najpomembnejši dejavnik kakovosti** poštne storitve je, po mnenju slabe petine vprašanih (**18,7 %**), **lokacija pošte**.
- **Dobra polovica anketiranih je zadovoljnih z delovnim časom pošt**, ki jih obiskujejo, dve tretjini pa je **zadovoljnih s hitrostjo opravljanja storitev** na poštah. Tri četrtine vprašanih je zadovoljnih z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma, dve tretjini anketiranih pa je zadovoljnih z oddaljenostjo poštnega nabiralnika od njihovega doma.
- **Pošto večkrat tedensko obiše 4,7 % anketirancev**, najmanj enkrat mesečno pa 68,1 % vprašanih. Pošto redkeje obiše 31,8 % anketiranih. Dobra polovica anketiranih (**58,6 %**) **obiskuje vedno isto pošto**. Sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke je storitev, ki jo največ anketiranih (63,8 %) običajno opravi ob obisku pošte.
- **Dve petini vprašanih (44,9 %)** bi bila pripravljena **plačati višjo ceno** poštних storitev, da se **ohrani dostava na dom**. Najnižji delež (22,3 %) 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 (**40,0 %**) anketirancev **nadomestilo to storitev** z drugo.
- **Slaba šestina anketiranih (15,6 %)** za poštne storitve letno nameni **med 21€ in 50€**. Povprečni znesek, ki ga anketirani namenijo plačevanju poštних storitev je 97€.

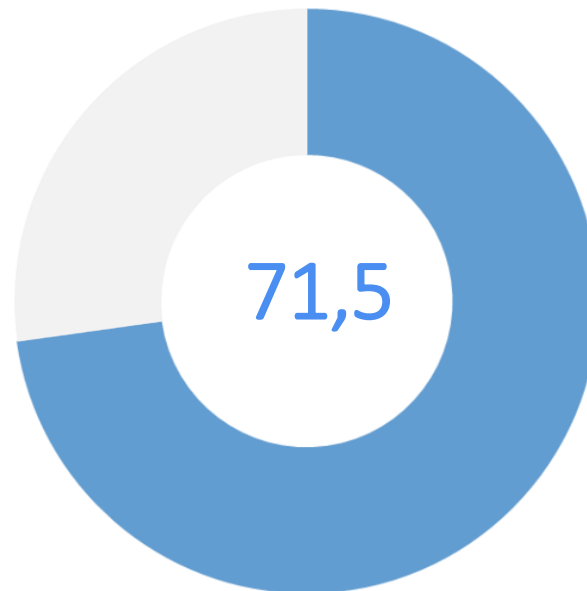
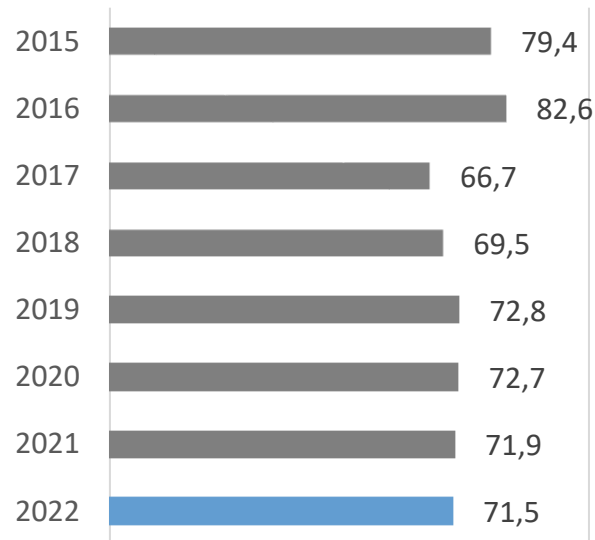
- **Pritožbo** (bodisi ustno bodisi pisno oziroma oboje) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo **vložila četrtnina anketiranih (26,6 %)**, najpogostejši razlog za pritožbo pa je to, da **poštar pusti pošiljko v nabiralniku, ne da bi pozvonil (32,8 %)**.
- Anketiranci v povprečju **oddajo 4,6 pisem mesečno**, osebno oziroma na svoje ime pa v povprečju **prejmejo 7,6 pisem mesečno**. V povprečju oddajo 6,8 paketov (do 2kg teže) letno oziroma oddajo 4,8 paketov (2-10 kg teže) letno, prejmejo pa 14 paketov letno.
- Dobra tretjina anketiranih (39,5 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno **neprednostnega prenosa** standardnega pisma, tretjina anketiranih (37,6 %) pa je (zelo) zadovoljnih s ceno **prednostnega prenosa** standardnega pisma.
- **Dve petini anketiranih (43,3 %)** v zadnjem letu **ni uporabilo** storitev kakšnega **drugega izvajalca** poštних storitev z izjemo Pošte Slovenije. Najpogostejši **razlog uporabe** storitev drugih izvajalcev poštних storitev je **nujnost (19,1 %)** in **nižja cena (18,6 %)**.
- **Dobri dve tretjini vprašanih (62,4 %)** sicer pozna **paketomate** a jih še ni uporabila, **slaba polovica anketiranih (47,6 %)** pozna **paketne trgovine** a jih tudi še ni uporabila, medtem ko **dve petini anketiranih (42,3 %)** pozna **paketnike**, a jih še ni uporabila. **Večina** tistih anketirancev (78,1 %), ki so uporabili **paketomat**, je z uporabo **le tega zadovoljnih**, prav tako pa je z uporabo **paketnih trgovin zadovoljnih tri četrtnine tistih anketiranih (70,1 %)**, ki so koristili **paketne trgovine** kot tudi večina tistih, ki pozna in **uporablja paketnike (82,6 %)** je z uporabo **paketnikov zadovoljna**.

- Tretjina vprašanih (33,4 %) potrebuje dostavo pošiljk z blagom vseh 5 delovnih dni v tednu, 35,3 % 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 (73,7 %), sreda (72,4 %) in petek (70,0 %).
- Dobra polovica anketiranih (59,6 %) pisemsko korespondenco uporabi le tedaj, ko nima na voljo ustrezne elektronske alternative.
- Slaba tretjina anketiranih (30,4 %) bi se počutila izključene iz družbe, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti pisma skoraj vsak dan. Tretjina anketiranih (34,4 %) bi se počutila izključene iz družbe, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti paketa skoraj vsak dan.
- Polovica anketiranih (51,9 %) je času epidemije opazila, da dostava poštnih pošiljk ni potekala 5x tedensko. Polovico anketiranih (53,2 %), ki so opazili, da v času epidemije dostava ni potekala 5x tedensko, je to motilo. Dobra polovica anketiranih (55,1 %) je bila s prilagoditvami poštnih izvajalcev v času po pojavu koronavirusa (zelo) zadovoljnih.
- Tretjina vprašanih je po 1. 7. 2021 opravila spletni nakup in pejala najmanj eno pošiljko iz 3. države. Dve tretjini (64,0 %) tistih, ki so opravili spletni nakup prek 3. države je z izkušnjo zadovoljnih, šestina (16,2 %) 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 (77,8 %), skrite stroške nakupa (44,4 %) ter trajanje dostave (44,4 %).

Vsebina

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

Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo



Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo znaša 71,5.

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 2022
Ciljna skupina	Polnoletni prebivalci Slovenije
Velikost vzorca	n = 700

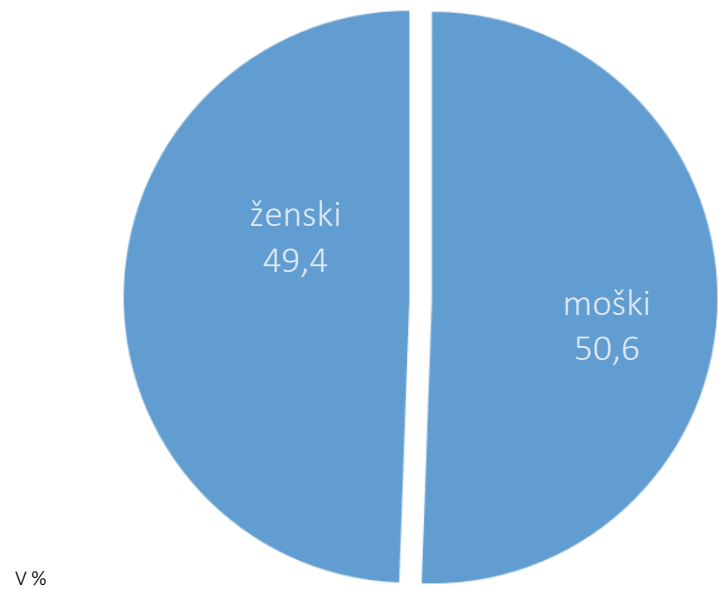
Uporabili smo kombinacijo dveh metod (CATI+CAWI) z namenom zajetja reprezentativnega vzorca prebivalcev Slovenije.

V času anketiranja smo s telefonsko anketo zajeli n=128 (18 %) anketiranih ter s pomočjo spletne ankete n=572 (82 %) anketiranih polnoletnih prebivalcev Slovenije.

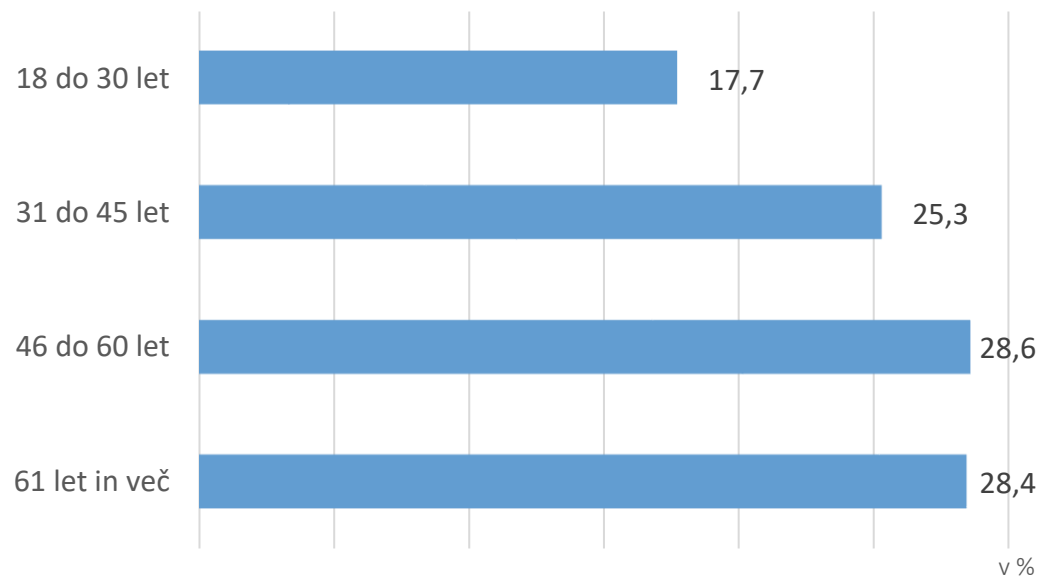
Skupni vzorec anketiranih prebivalcev je utežen in reprezentativen po spolu, starostni strukturi, izobrazbi, tipu kraja in statistični regiji.

Socio-demografski podatki anketiranih

SPOL (n=700)

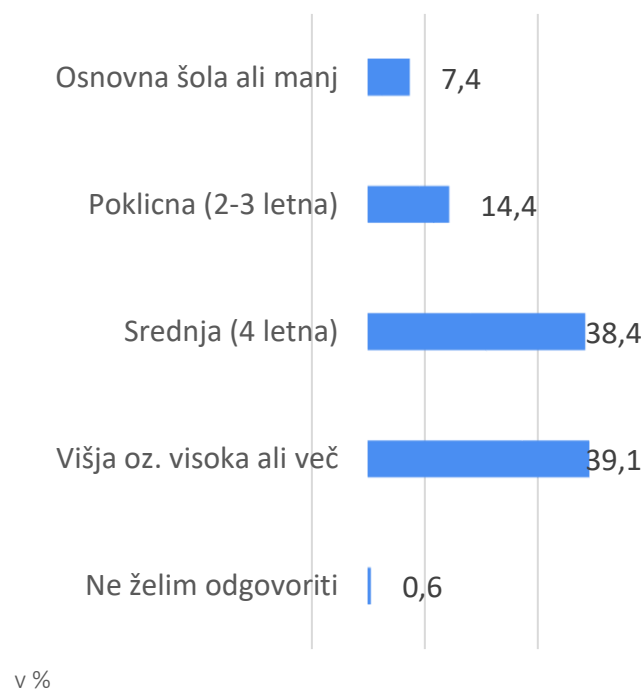


STAROSTNA STRUKTURA (n=700)

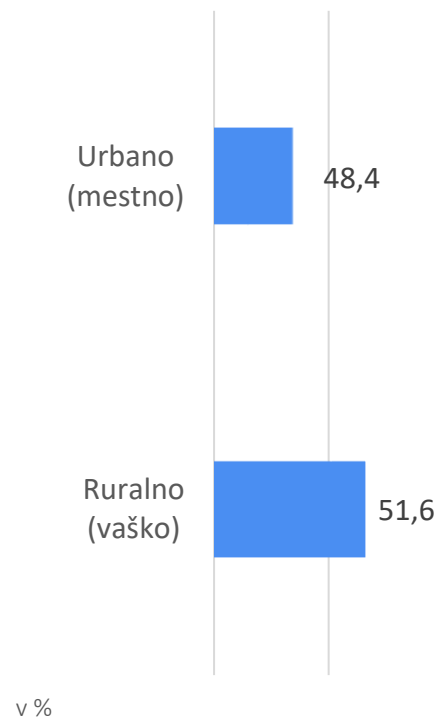


Socio-demografski podatki anketiranih

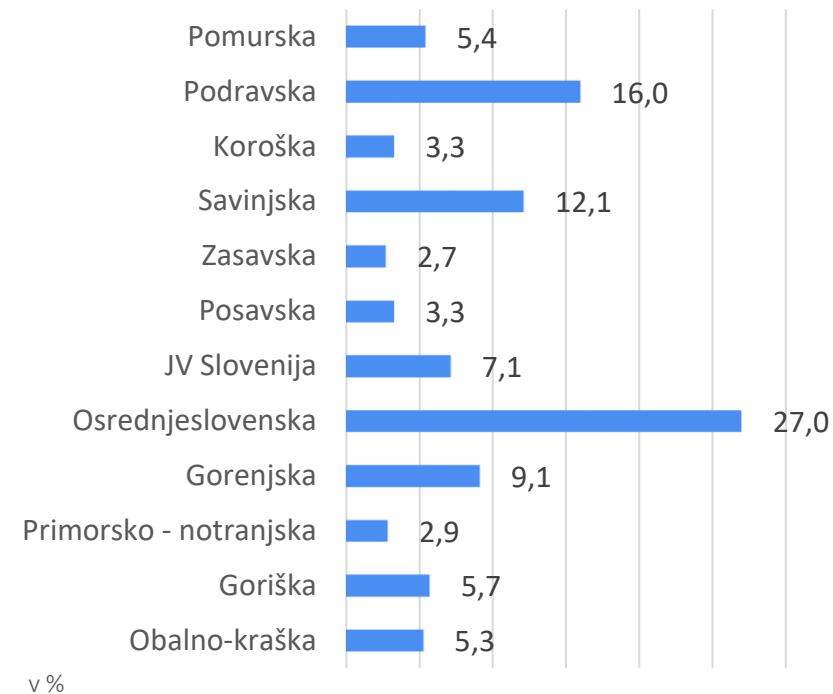
IZOBRAZBA (n=700)



NASELJE (n=700)

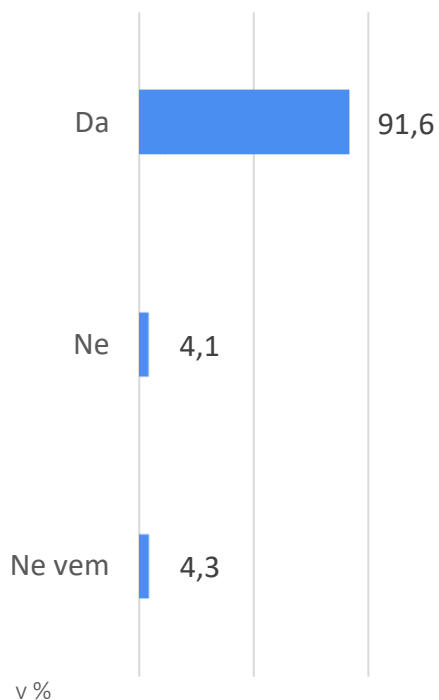


STATISTIČNA REGIJA (n=700)

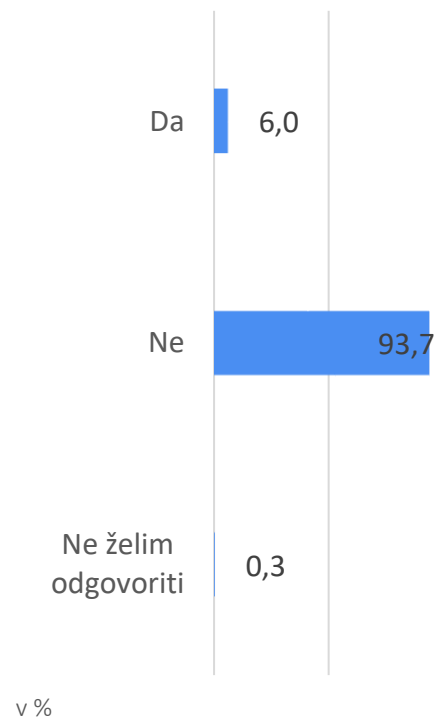


Socio-demografski podatki anketiranih

ŠIROKOPASOVNI DOSTOP
DO INTERNETA (n=700)



MOBILNO OMEJENE OSEBE (n=700)



DOHODEK – POKRITJE NUJNIH
MESEČNI STROŠKOV (n=700)





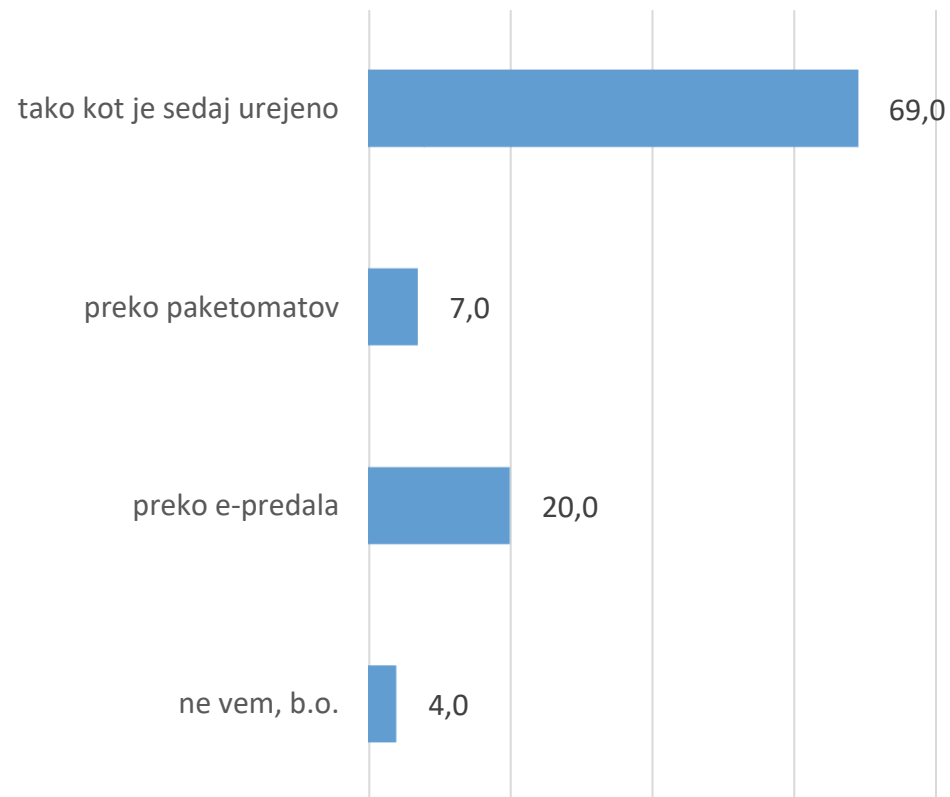
Obisk pošte

Želeni način prevzema priporočenih pisem

Na kakšen način bi najraje prevzemali priporočena pisma?

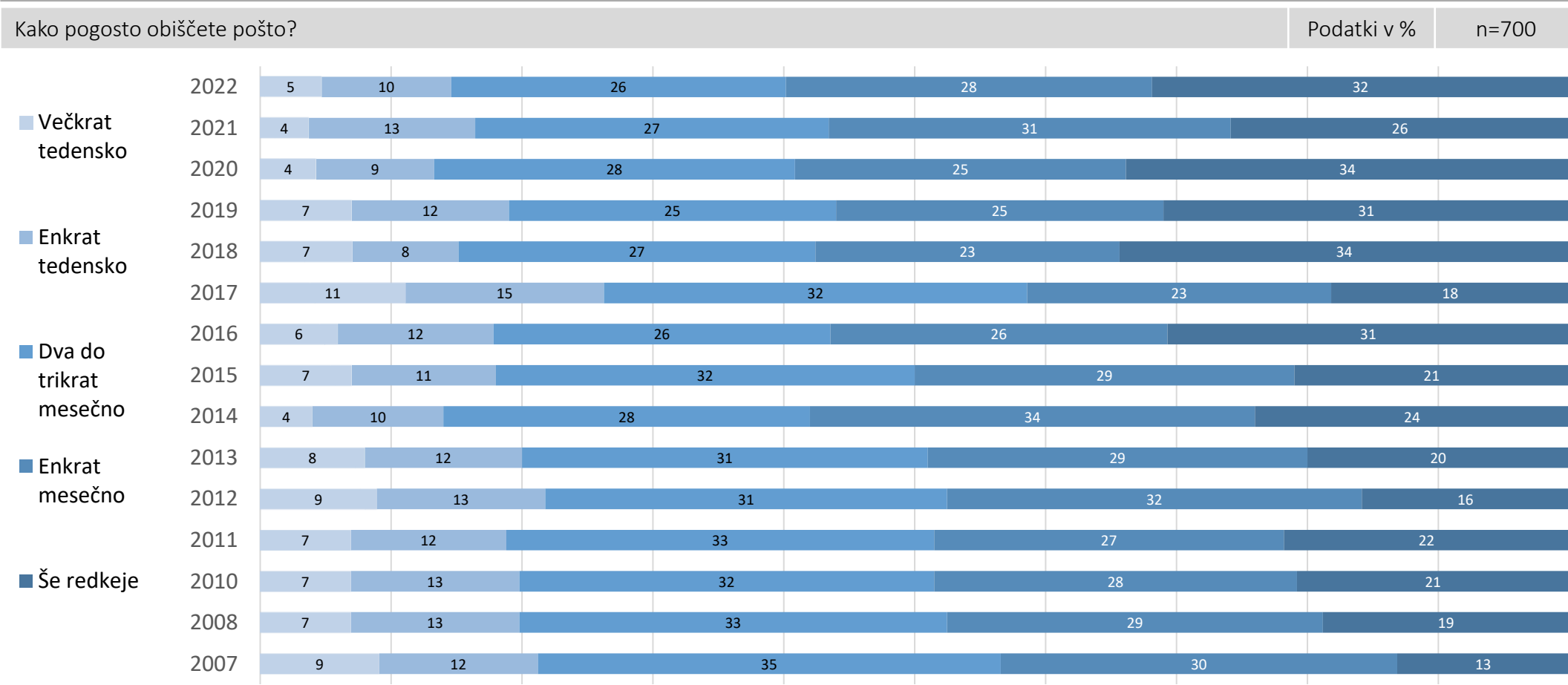
Podatki v %

n=700



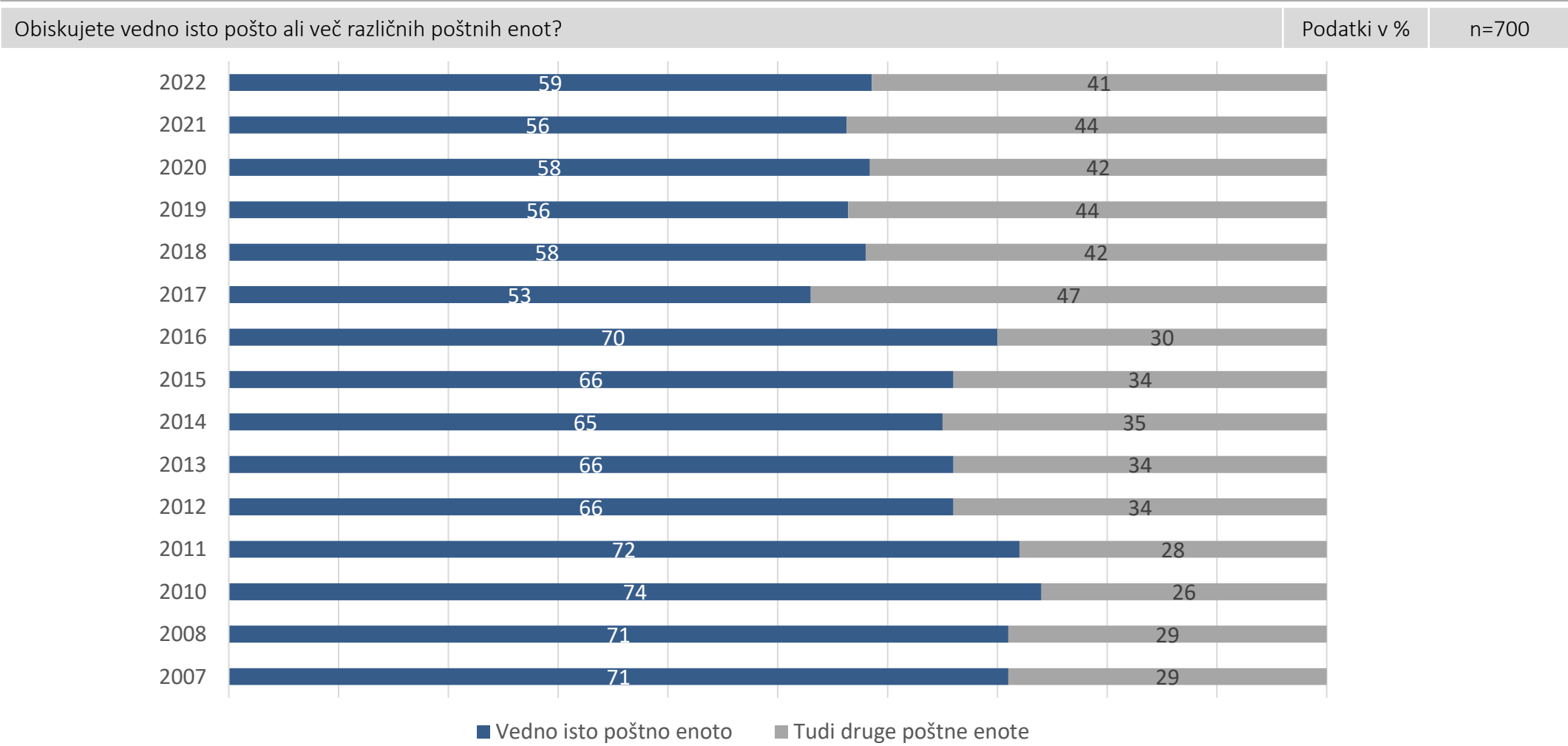
Dve tretjini vprašanih bi tudi v prihodnosti najraje prevzemali priporočena pisma na enak način, kot je to sedaj urejeno (69,0 %). Petina anketiranih bi priporočena pisema najraje prevzemala preko e-predala (20,0 %), 7,0 % pa preko paketomatov.

Pogostost obiska pošte



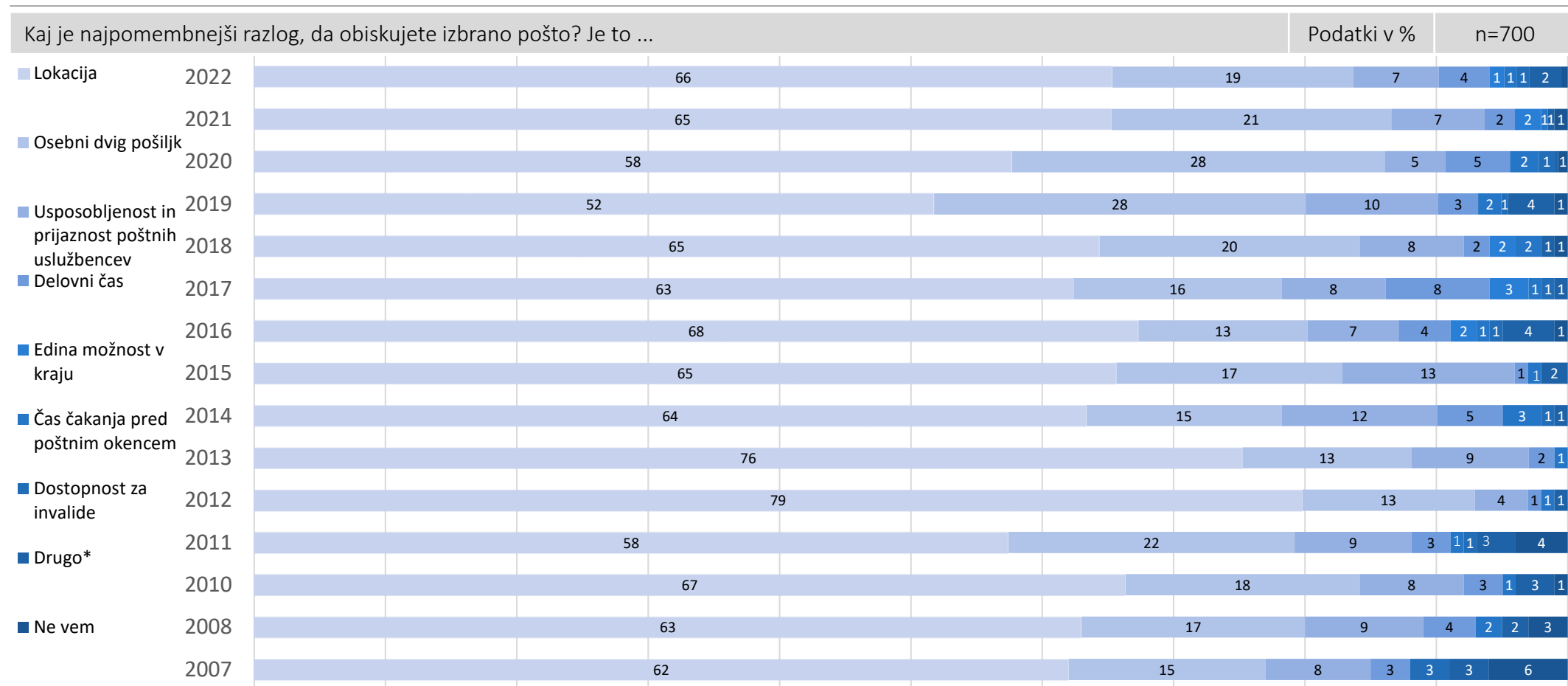
Pošto večkrat tedensko obišče 4,7 % anketirancev, najmanj enkrat mesečno pa 68,1 % vprašanih. Pošto redkeje obišče 31,8 % anketiranih.

Obiskujete vedno isto pošto ali več različnih poštne enot?



Dobra polovica anketiranih (58,6 %) obiskuje vedno isto poštno enoto.

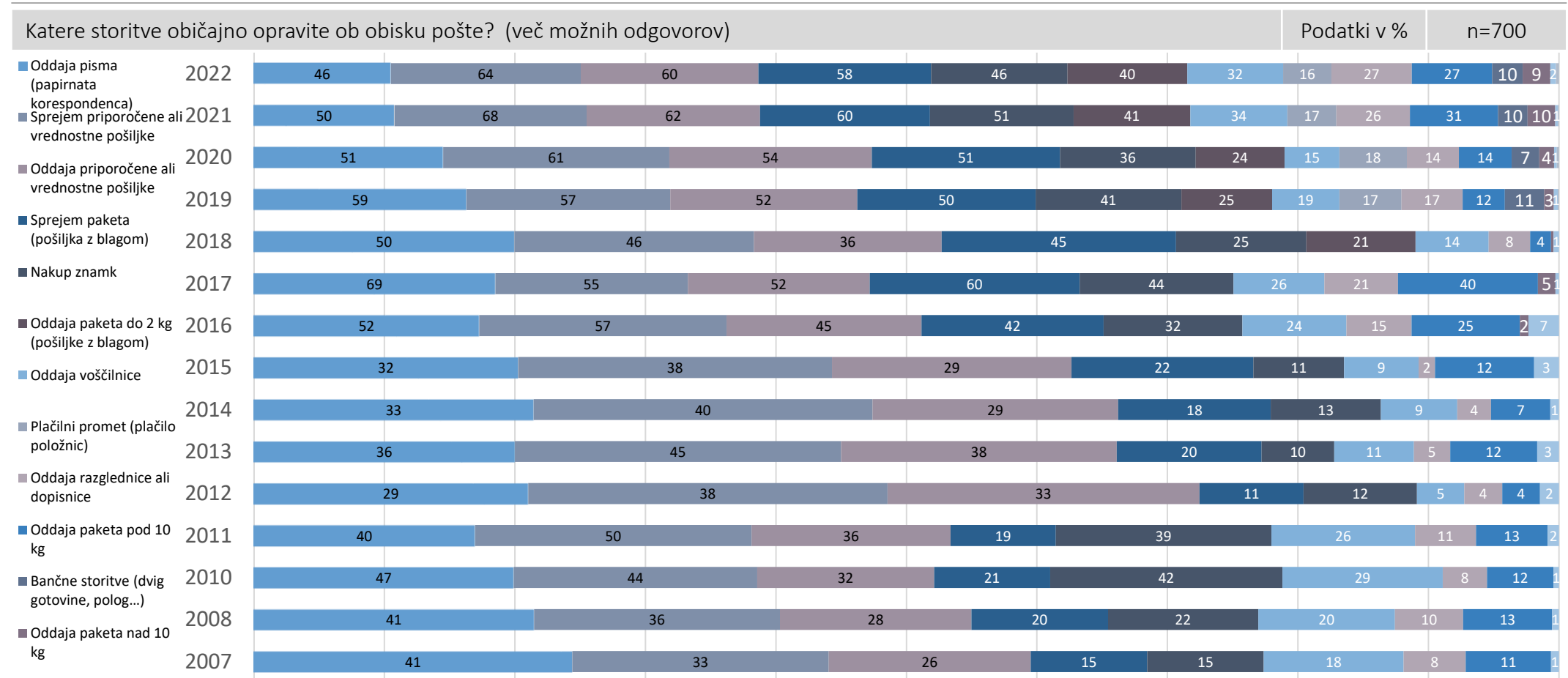
Najpomembnejši razlog za obisk izbrane pošte



* Navedbe pod drugo: Dvig denarja ker v našem kraju ni banke (1x), v družbi imamo tam poštni predal, pošiljke pa prevzemam jaz (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: loterija in športne stave (4x), kupujem čistila (1x), dobroimetje za mobitel (1x), telegram (1x), nakup pisemskih ovojníc (1x)

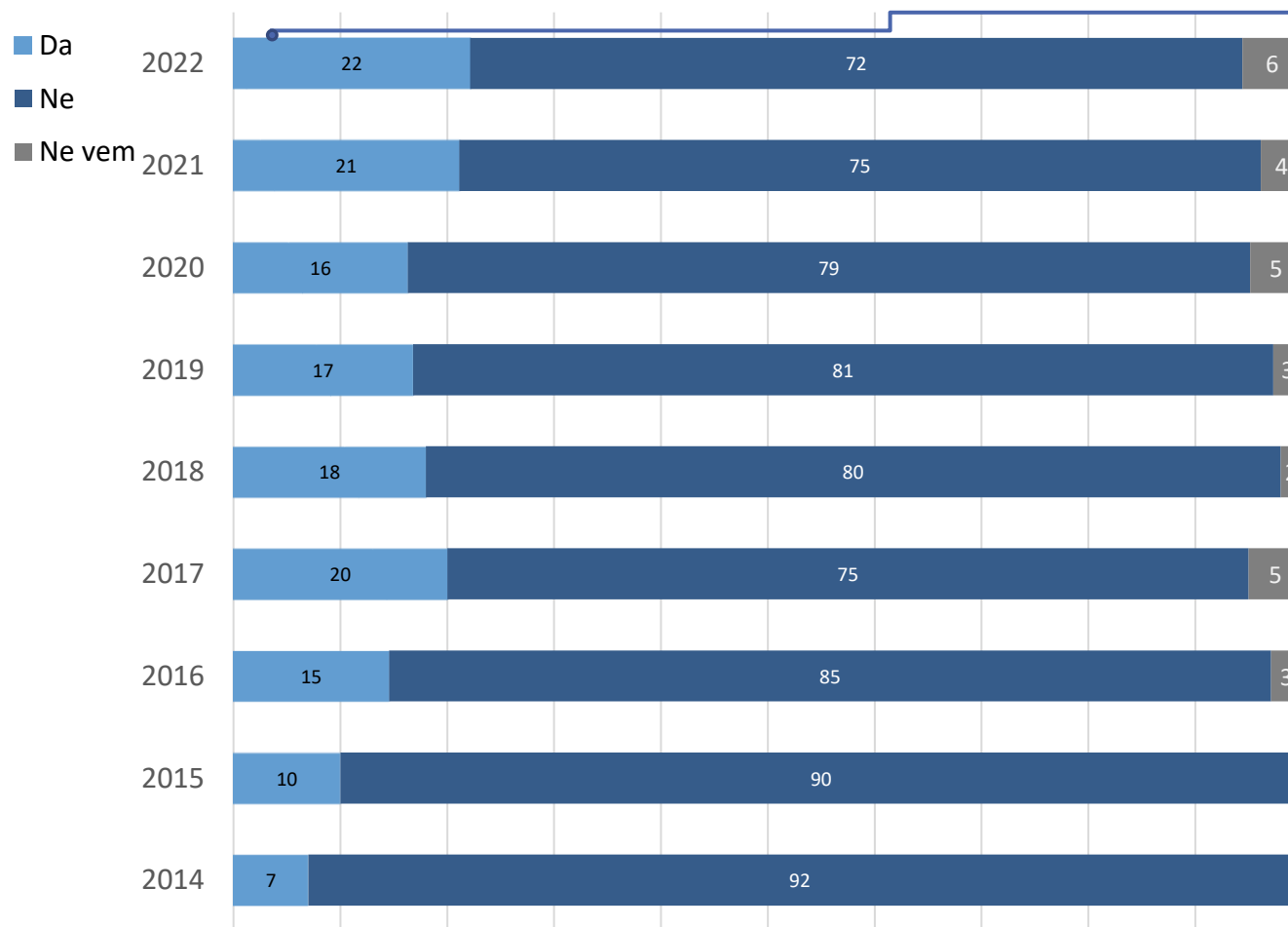
Sprejem priporočene ali vrednostne pošiljke je storitev, ki jo največ anketiranih (63,8 %) običajno opravi ob obisku pošte.

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



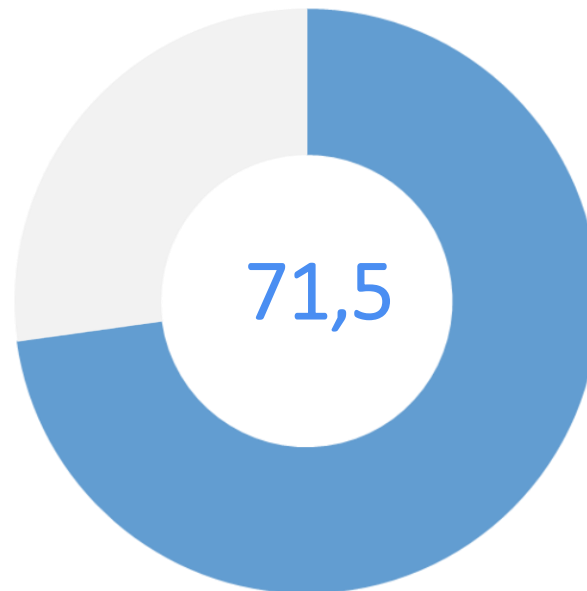
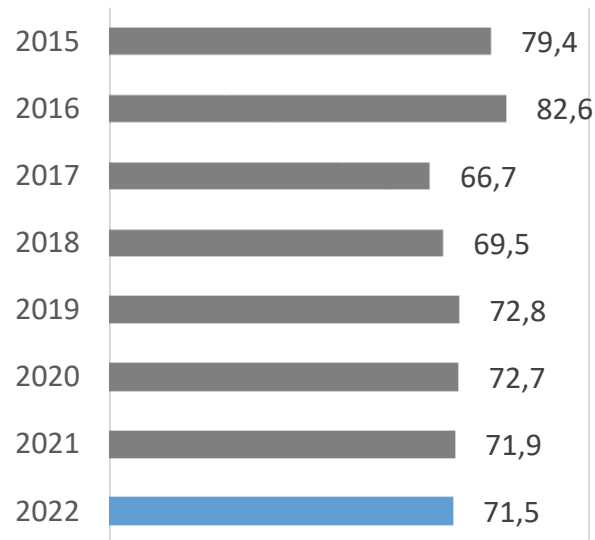
Da, pošto so prestavili	13,7 %
Da, pošto so povsem zaprli	8,4 %

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



Zadovoljstvo s poštnimi storitvami

Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo



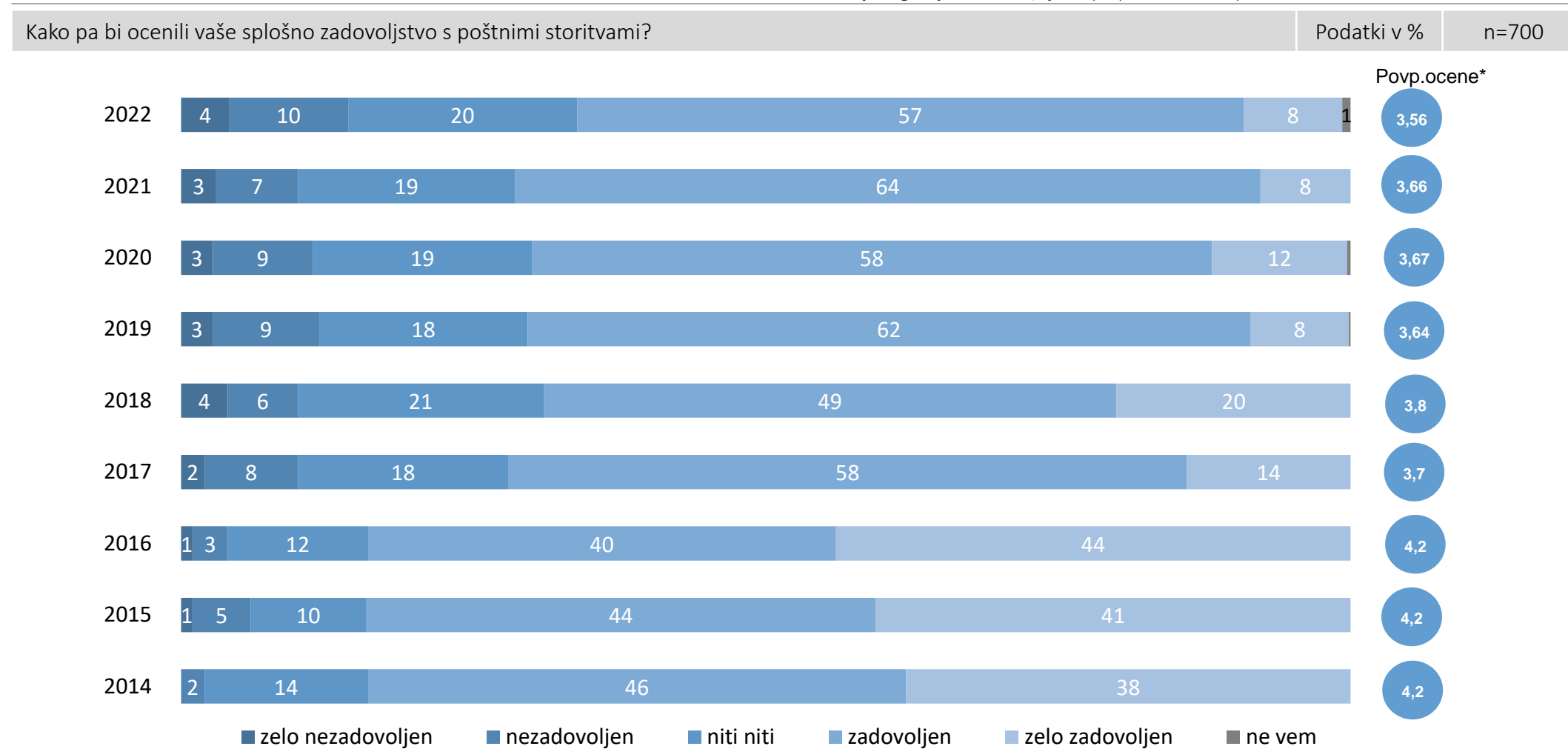
Indeks zadovoljstva z univerzalno poštno storitvijo znaša 71,5.

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 decimalno, od leta 2019 naprej pa je raziskavo izvajala agencija Ninamedia, kjer so povprečne ocene zapisali z dvema decimalnima.



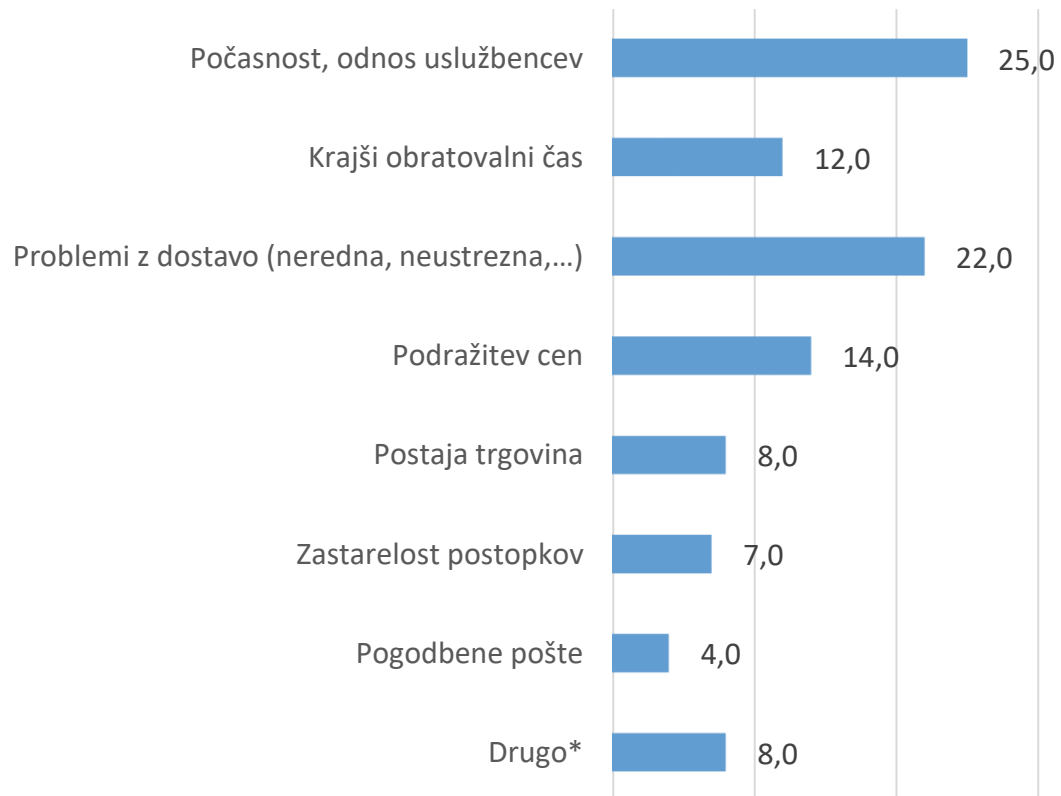
Dve tretjini anketiranih (65,4 %) je na splošno (zelo) zadovoljnih s poštnimi storitvami. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,56.

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 %

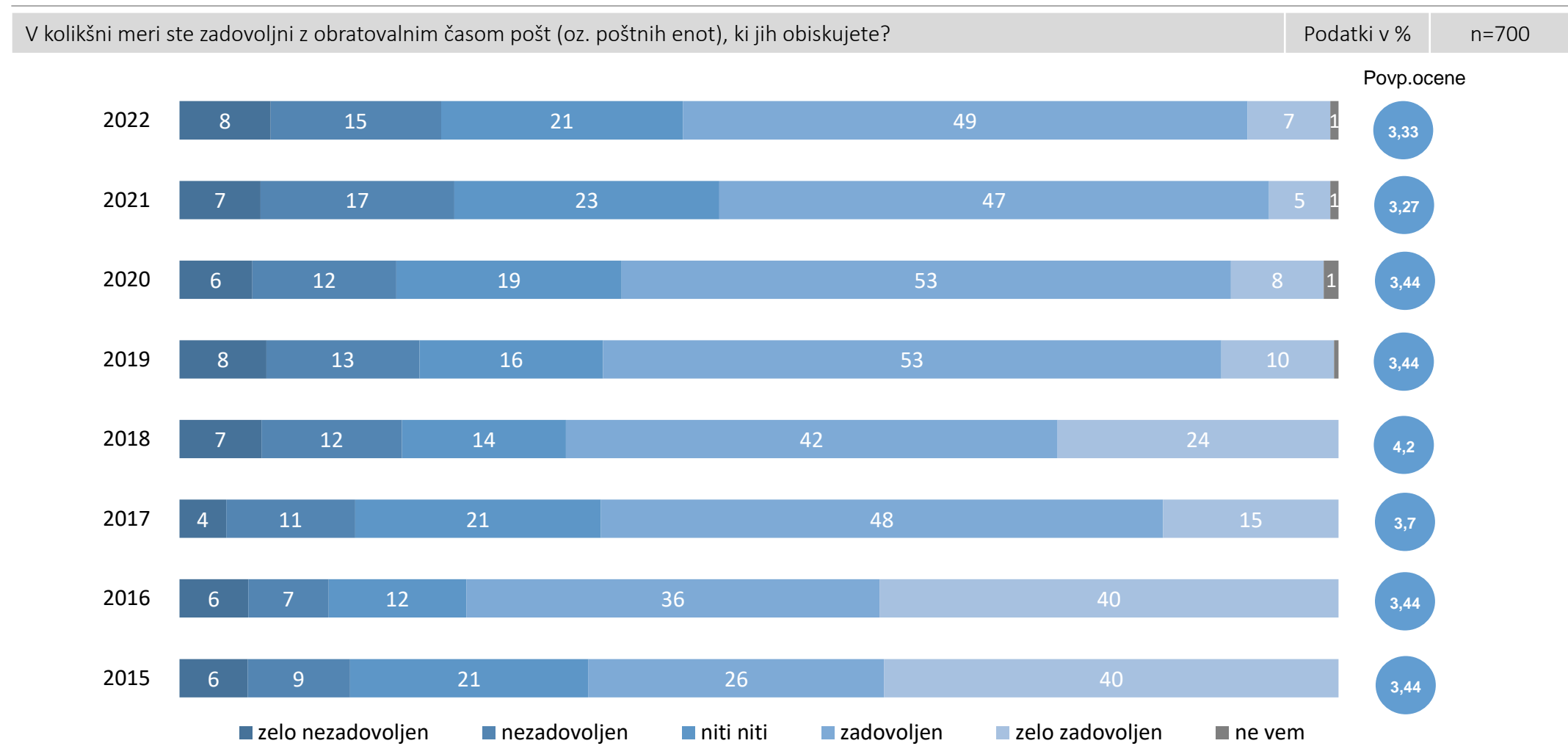
n=100



Glavni razlog nezadovoljstva s poštnimi storitvami je za četrtno anketiranih (25,0 %), ki so sicer nezadovoljni s poštними storitvami, počasnost oziroma odnos uslužbencev.

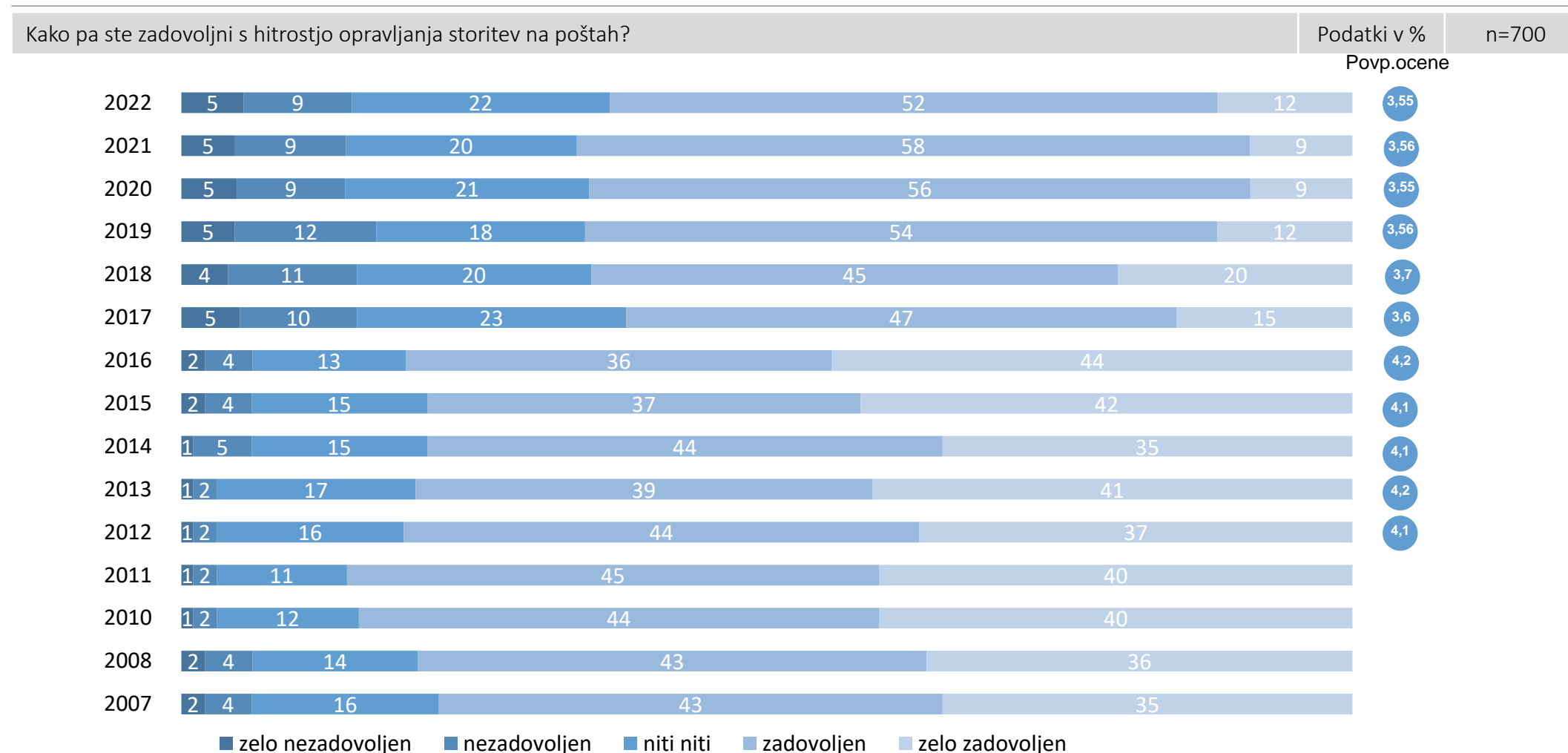
* Navedbe pod drugo: izgubljene pošiljke, slabe in neustrezne storitve, vse navedeno;

Zadovoljstvo z delovnim časom pošt



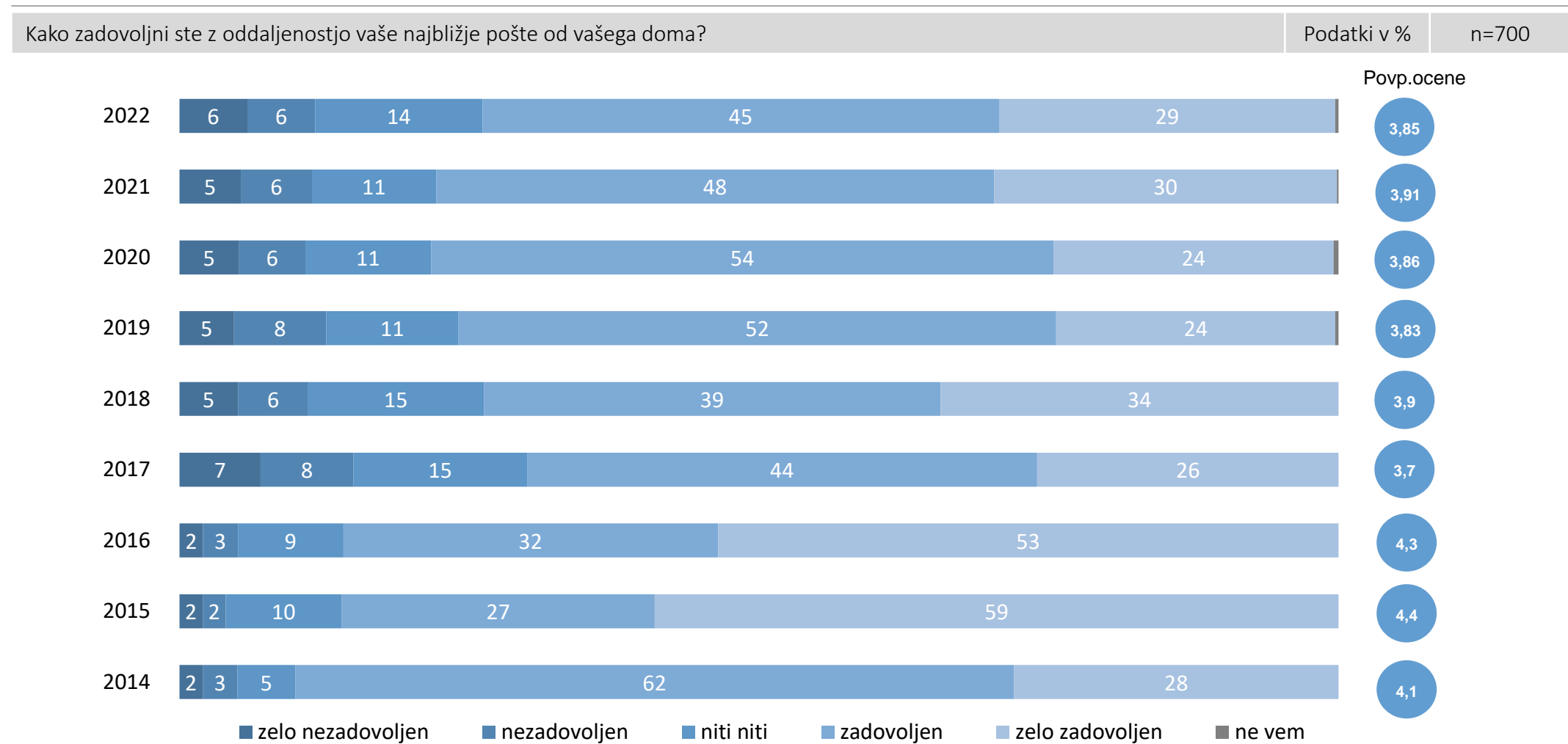
Dobra polovica anketiranih (55,8 %) je (zelo) zadovoljnih z delovnim časom pošt, ki jih obiskujejo. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,33.

Zadovoljstvo s hitrostjo opravljanja storitev na poštah



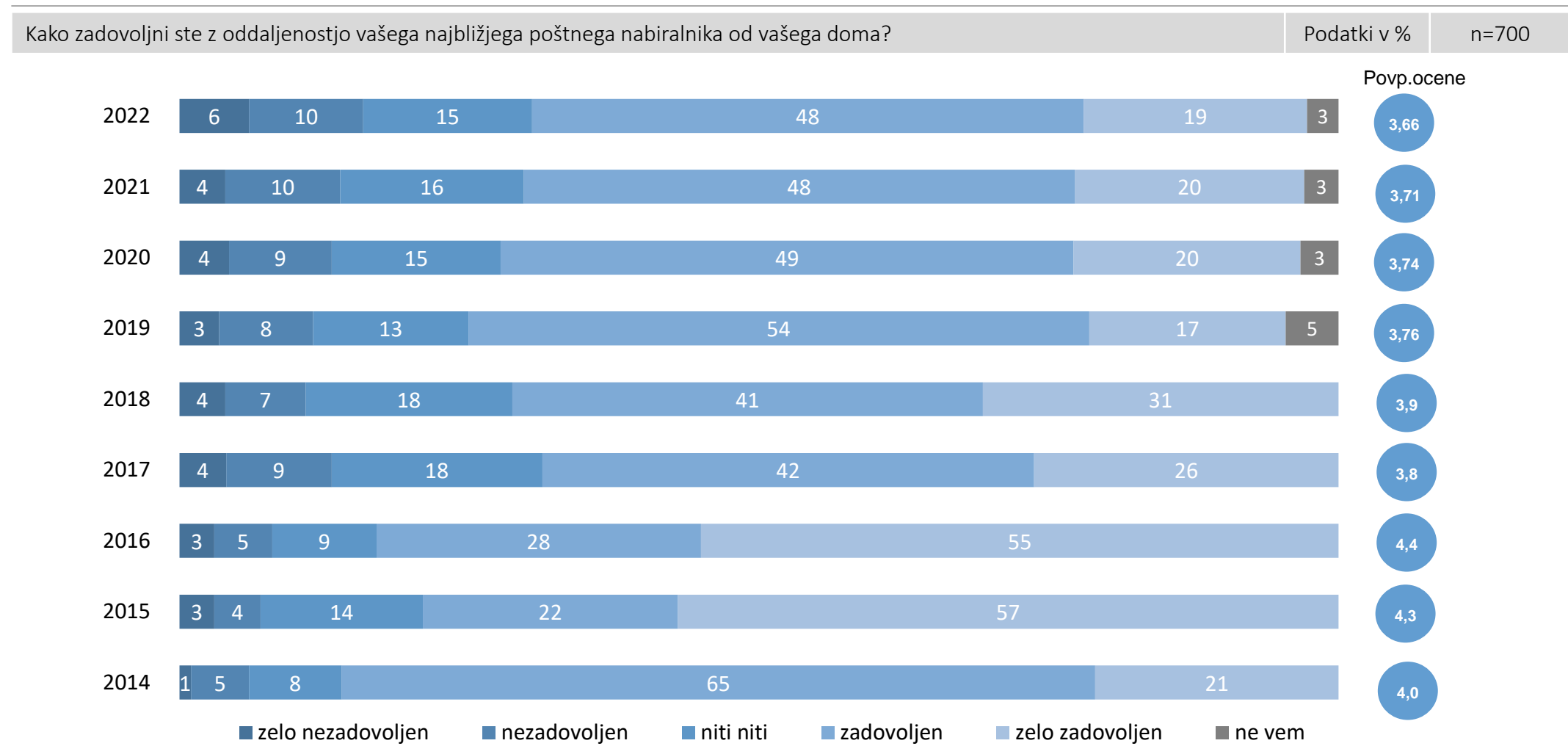
Dve tretjini anketiranih (62,8 %) je (zelo) zadovoljnih s hitrostjo opravljanja storitev na poštah. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,55.

Zadovoljstvo z oddaljenostjo najbližje pošte od doma



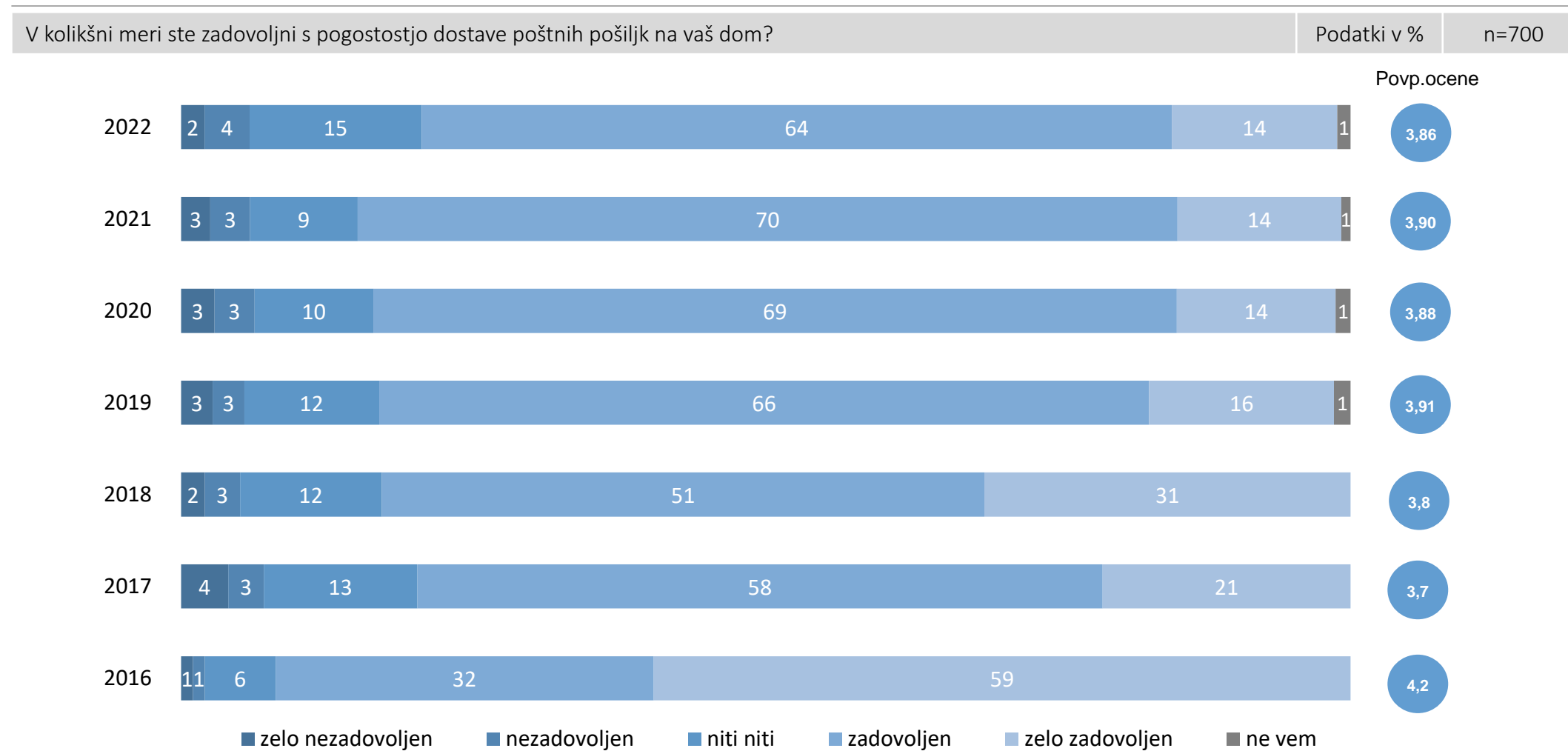
Tri četrtine anketiranih (73,5 %) je (zelo) zadovoljnih z oddaljenostjo najbližje pošte od njihovega doma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,85.

Zadovoljstvo z oddaljenostjo najbližjega poštnega nabiralnika od doma



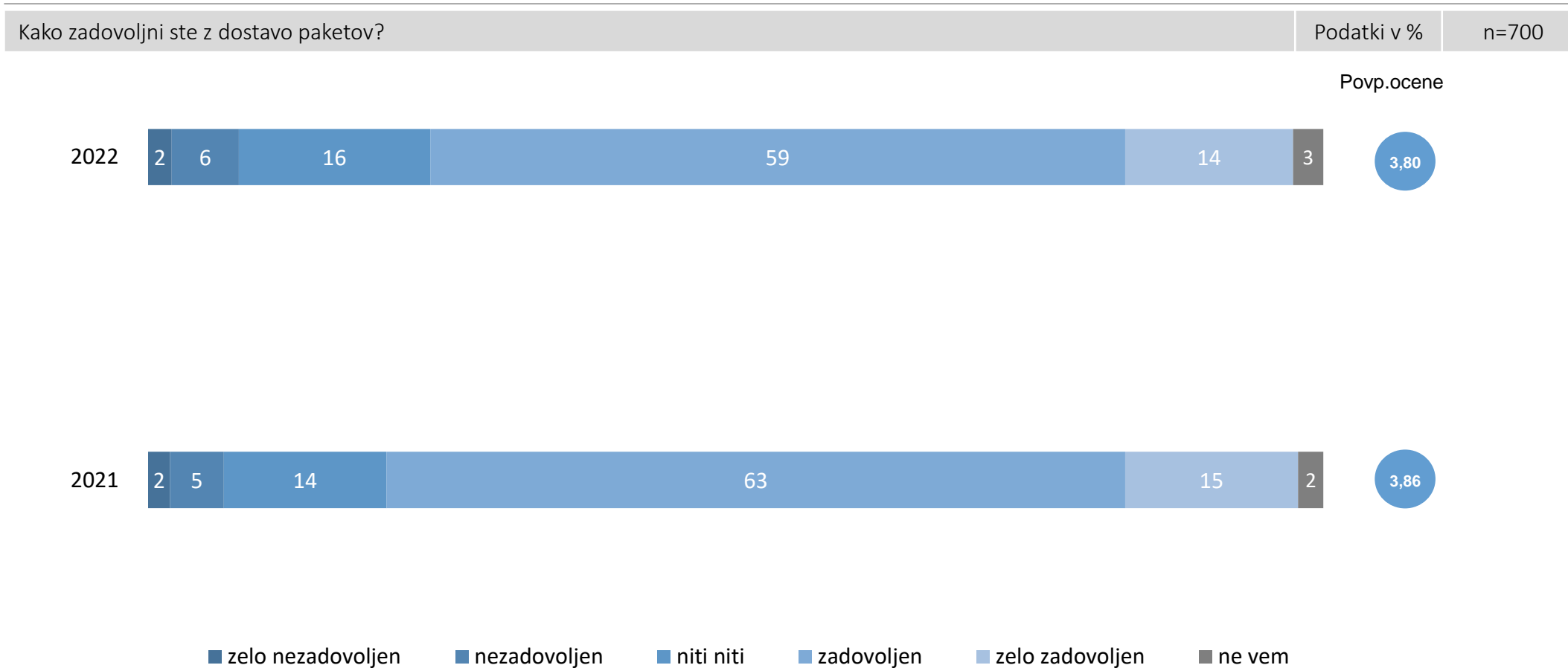
Dve tretjini anketiranih (66,8 %) je (zelo) zadovoljnih z oddaljenostjo nabiralnika od njihovega doma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,66.

Zadovoljstvo s pogostostjo dostave poštnih pošiljk na dom



Večina anketiranih (78,3%) je (zelo) zadovoljnih s pogostostjo dostave poštnih pošiljk na dom. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,86.

Zadovoljstvo z dostavo paketov



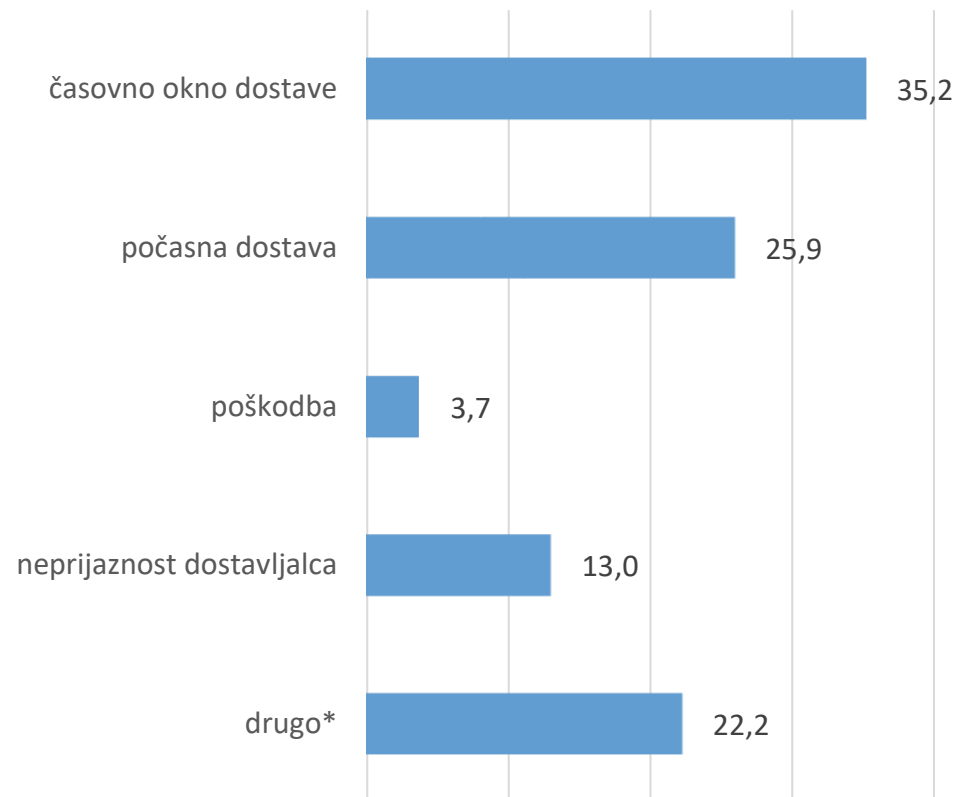
Tri četrtine anketiranih (73,4 %) je (zelo) zadovoljnih z dostavo paketov. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,80.

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=54



Glavni razlog nezadovoljstva z dostavo paketov je za dobro četrtno anketiranih (35,2 %) časovno okno dostave ter počasna dostava (25,9 %).

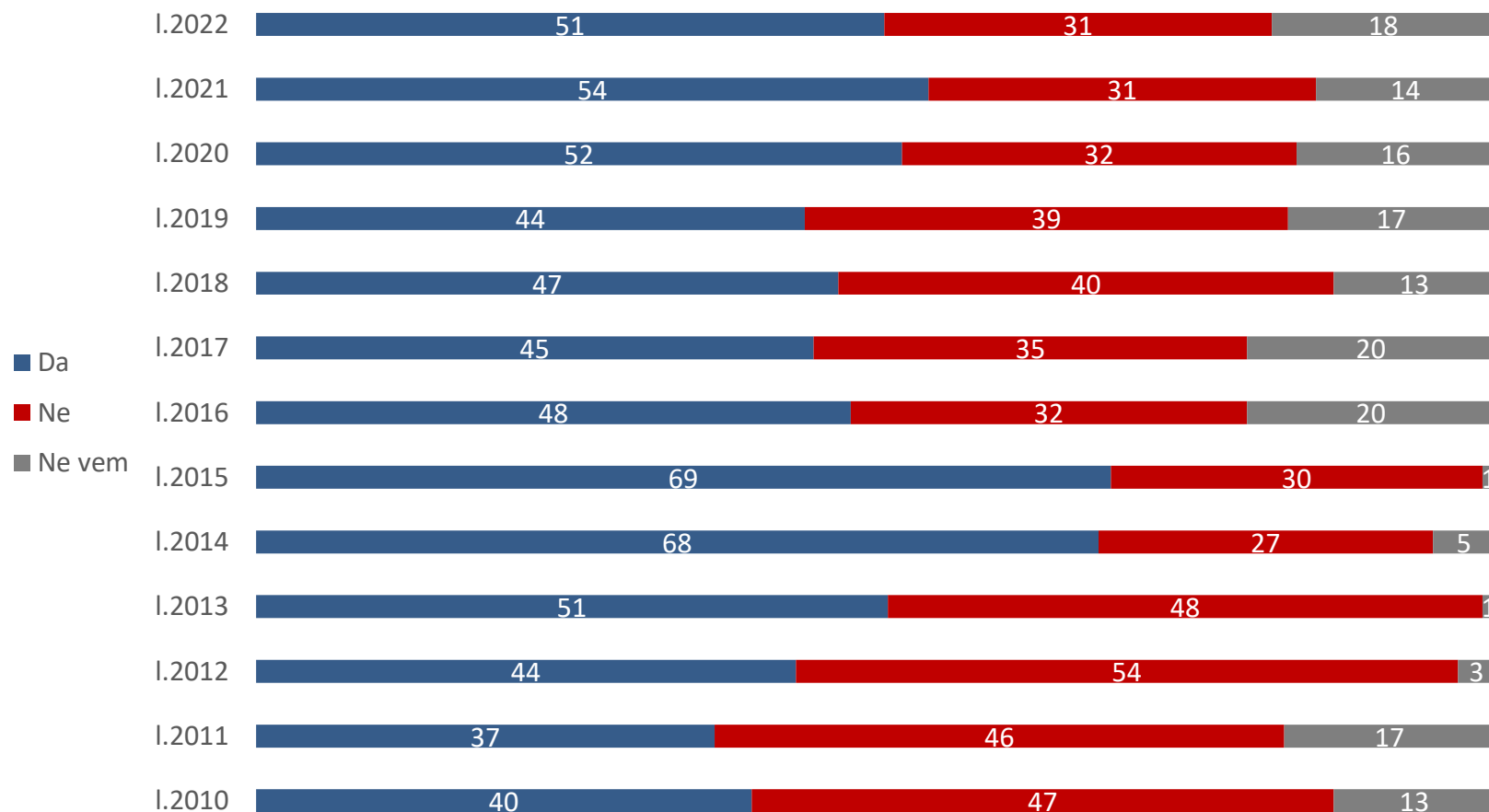
* Navedbe pod drugo: ne zvoni več - dobim samo obvestilo (10x), predolga vrsta na pošti, ni možnosti preusmeritve

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



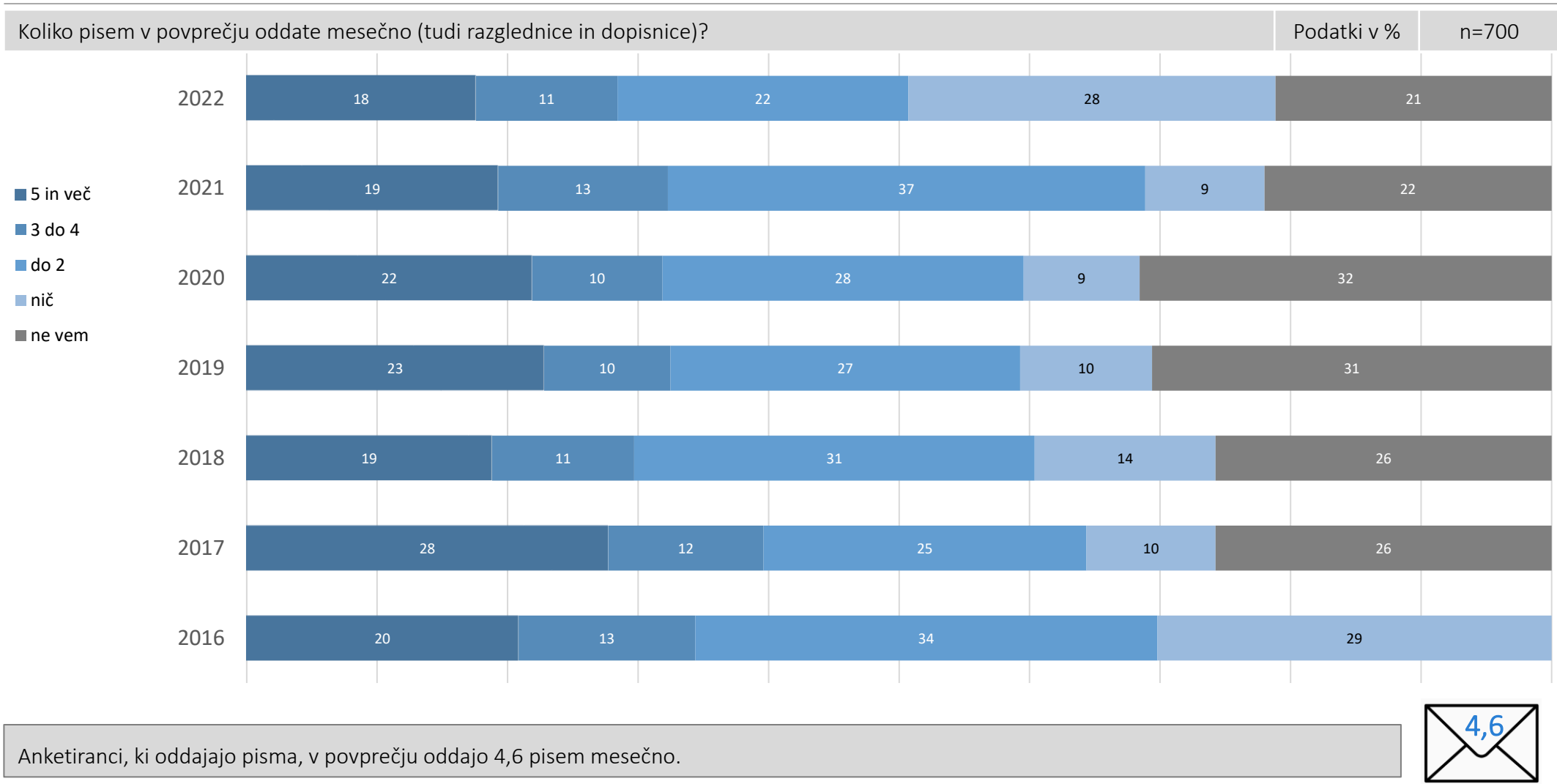
Polovici vprašanih (50,7 %) se zdi primerno, da Pošta Slovenije d.o.o. svoje storitve prodaja tudi preko pogodbenih partnerjev, 31,2 % vprašanih pa je nasprotnega mnenja.



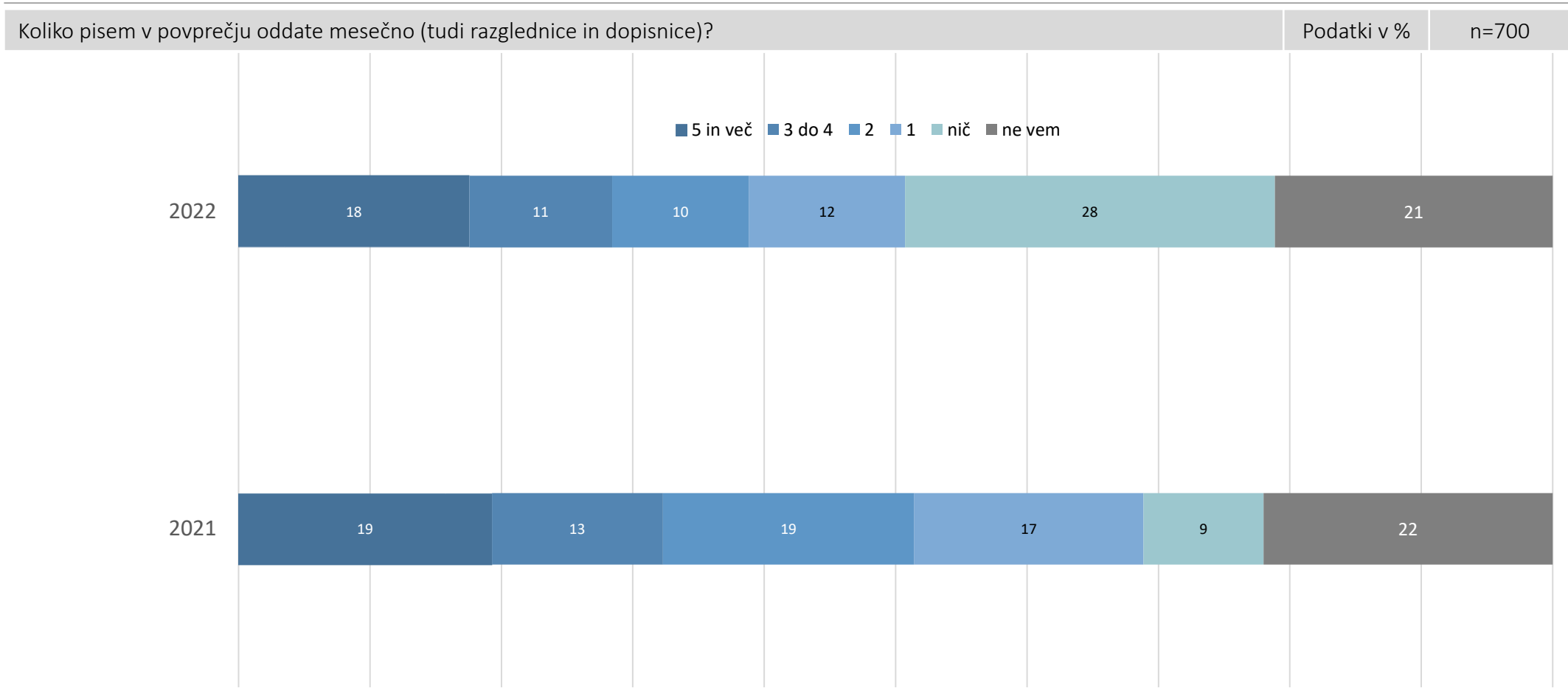
Oddaja in sprejem pošiljk

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).



Povprečno število oddanih pisem na mesec v letu 2022



Anketiranci (ki oddajo najmanj eno pismo na mesec) v povprečju oddajo 4,6 pisem mesečno.

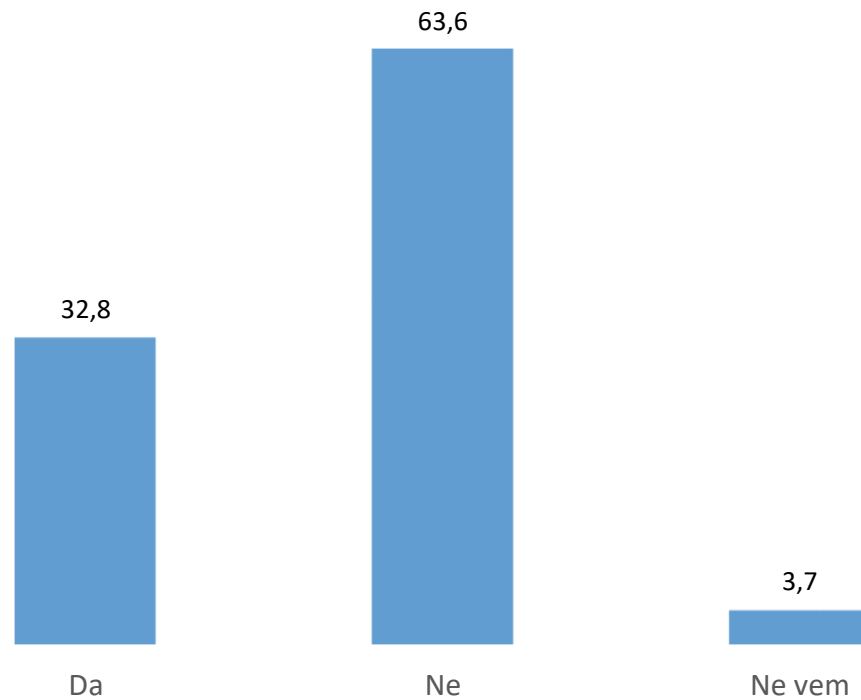


Uporaba prednostnega prenosa pri oddaji pisem

Ali ste pri oddaji pisem uporabili tudi prednostni prenos?

Podatki v %

n=354



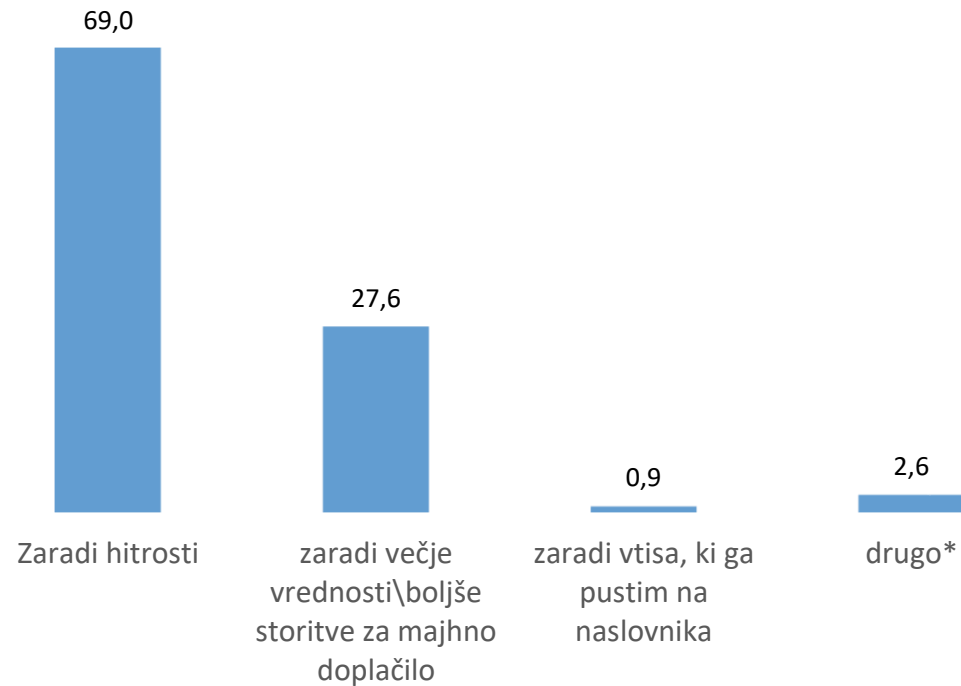
Med tistimi anketiranci, ki v povprečju oddajo najmanj eno pismo na mesec, jih dve tretjini (63,6 %) ne uporablja prednostnega prenosa pri oddaji pisem, le to pa uporablja tretjina vprašanih (32,8 %).

Razlogi za uporabo prednostnega prenosa pri oddaji pisem

Zakaj ste pri oddaji pisem uporabili tudi prednostni prenos?

Podatki v %

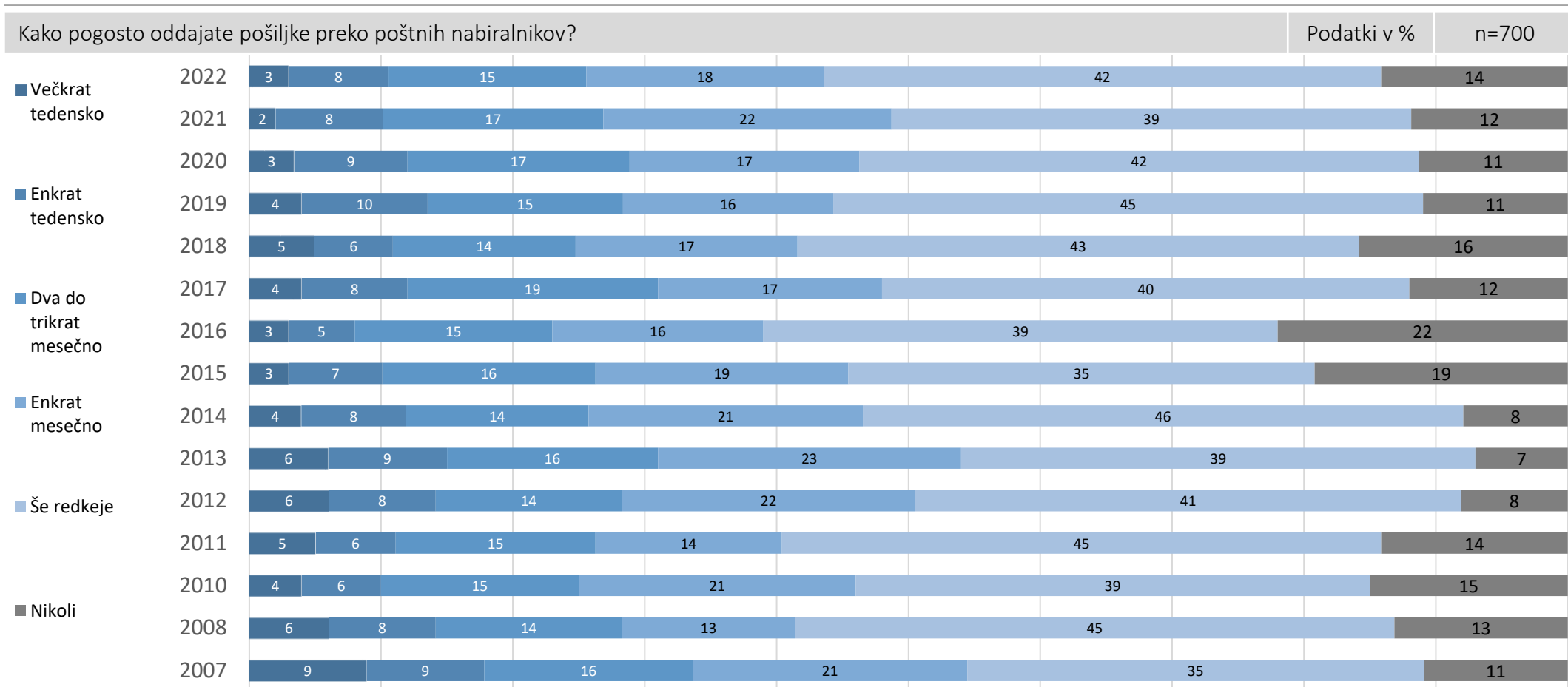
n=116



Glavni razlog, zakaj so uporabili prednostni prenos pri oddaji pisem je hitrost (69,0 %), sledi pa razlog zaradi večje vrednosti (27,6 %).

* Enkrat in nikoli več; zaradi uradnosti, zaradi sigurnosti

Pogostost oddaje pošiljke preko poštних nabiralnikov



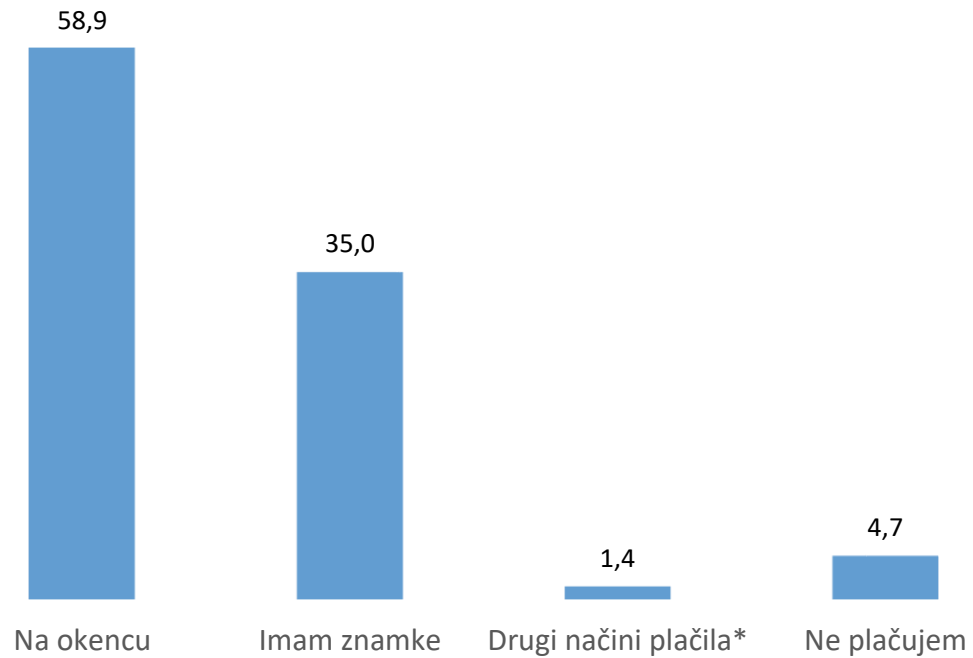
Preko poštних nabiralnikov oddaja pošiljke večkrat tedensko 3,0 % anketiranih, najmanj enkrat mesečno pa 43,6 % vprašanih.

Plačevanje poštnine

Kako praviloma plačujete poštnino?

Podatki v %

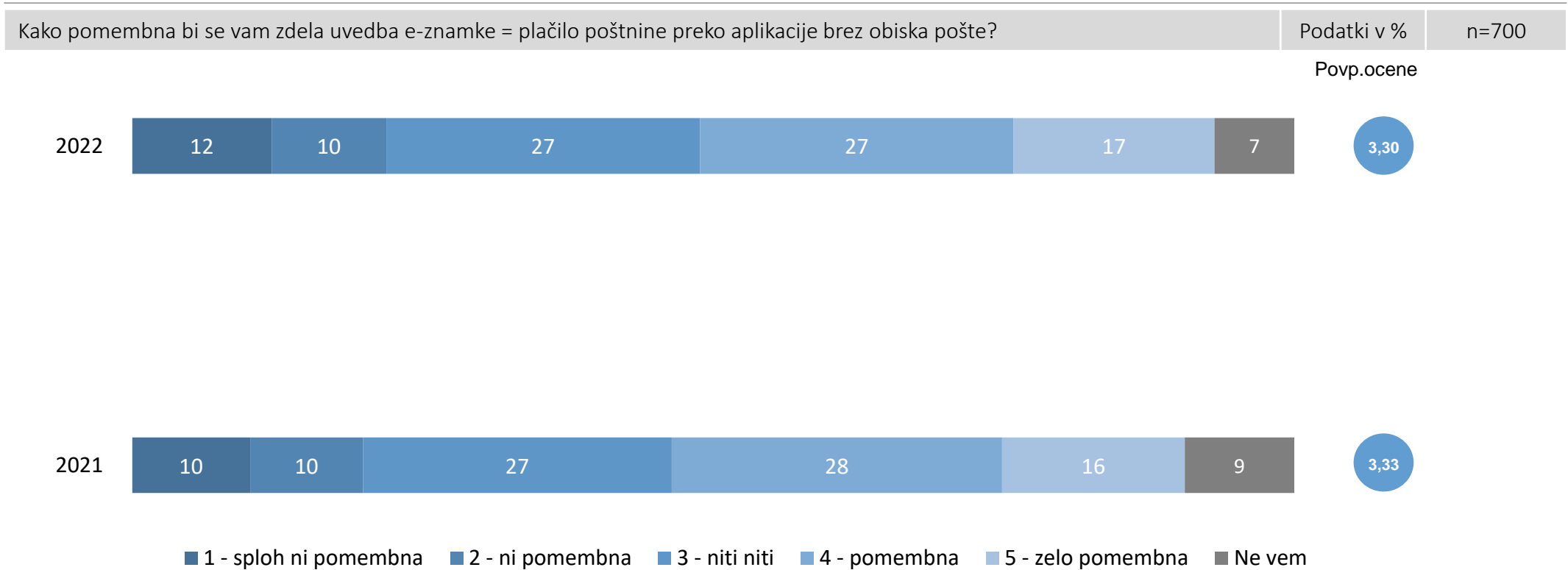
n=700



Dobra polovica anketiranih poštnino praviloma plačuje na okencu (58,9 %), tretjina pa uporablja znamke (35,0 %).

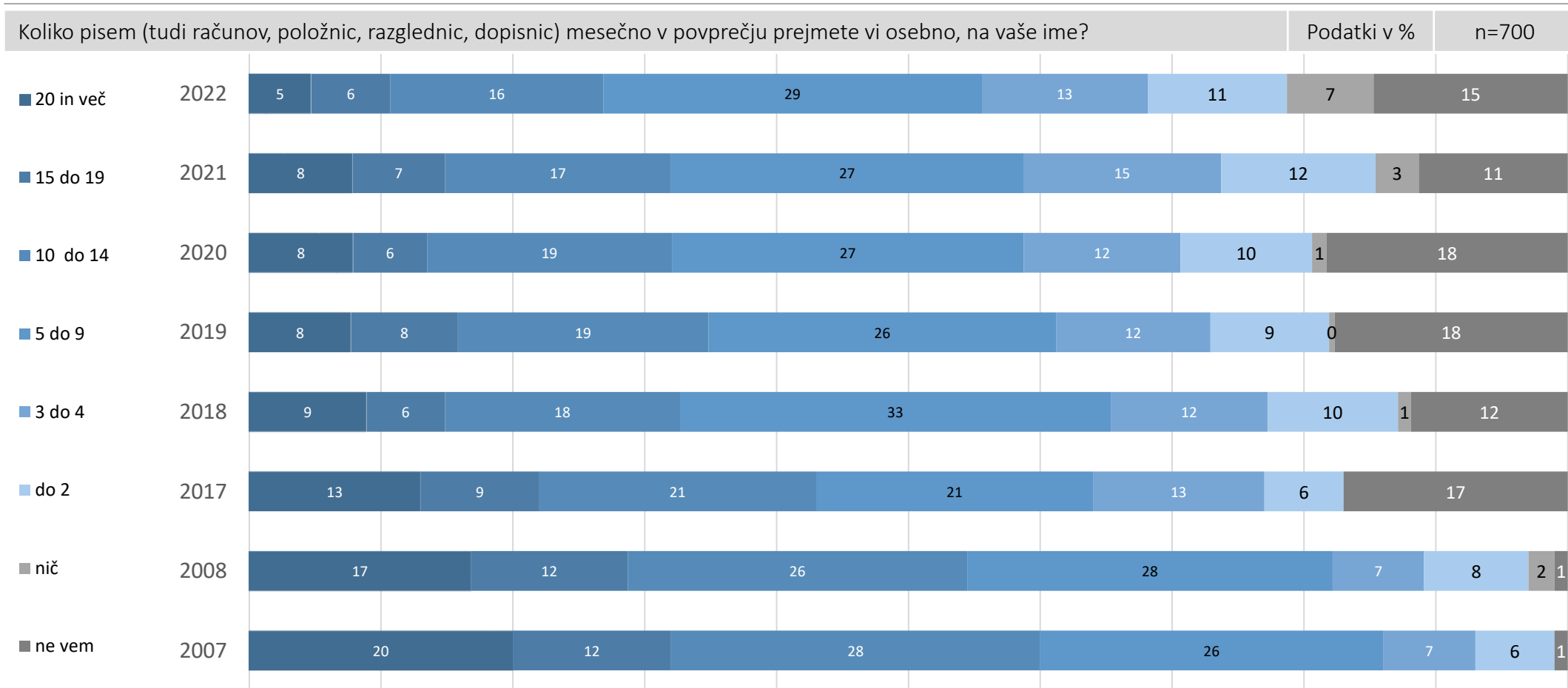
* Po predračunu, prek spleta, prinese mi pismonoša, različno, na knjigo

Pomembnost uvedbe e-znamke



Dve petini anketiranih (44,3%) meni, da bi za njih bila (zelo) pomembna možnost uvedbe e-znamke. Povprečna ocena pomembnosti na lestvici od 1 do 5 znaša 3,30.

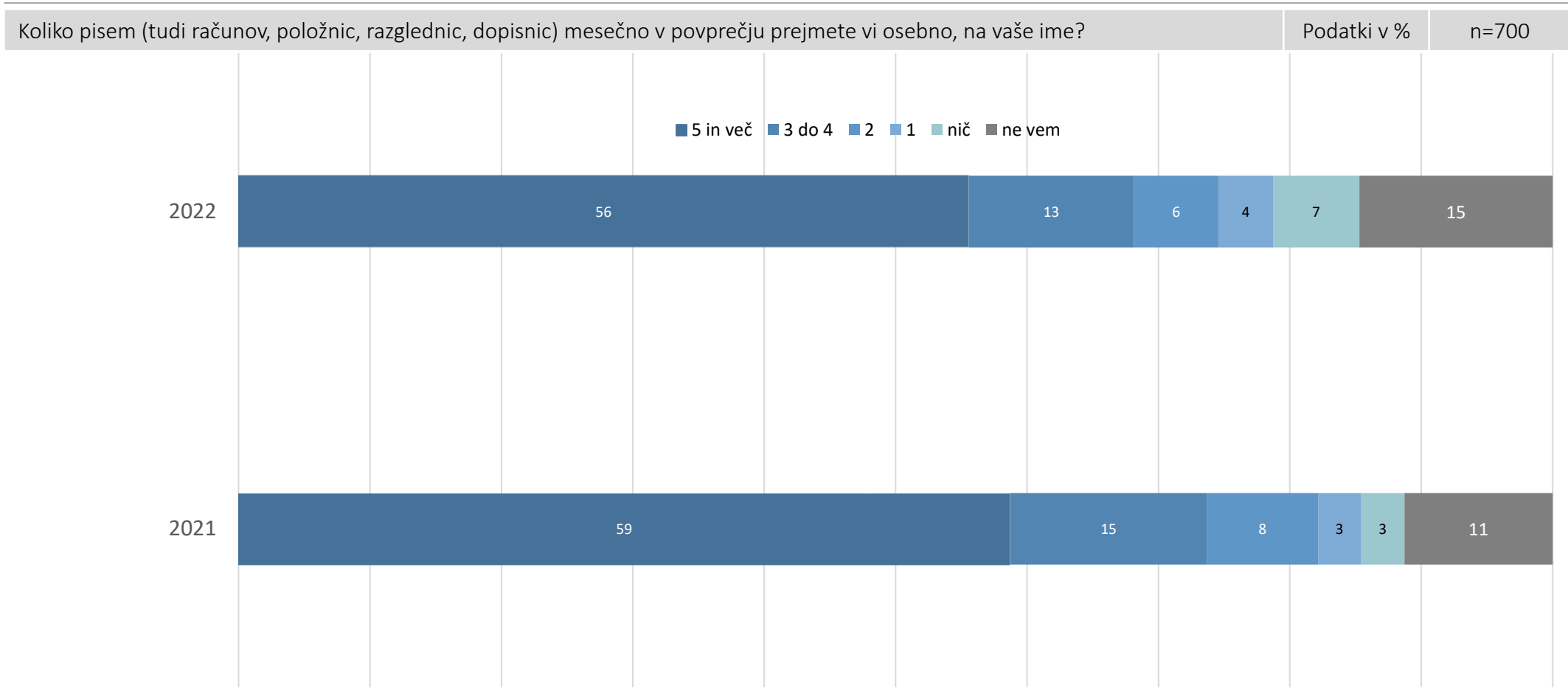
Povprečno število prejetih pisem na mesec



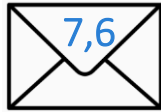
Anketiranci osebno, na svoje ime, v povprečju prejmejo 7,6 pisem mesečno.



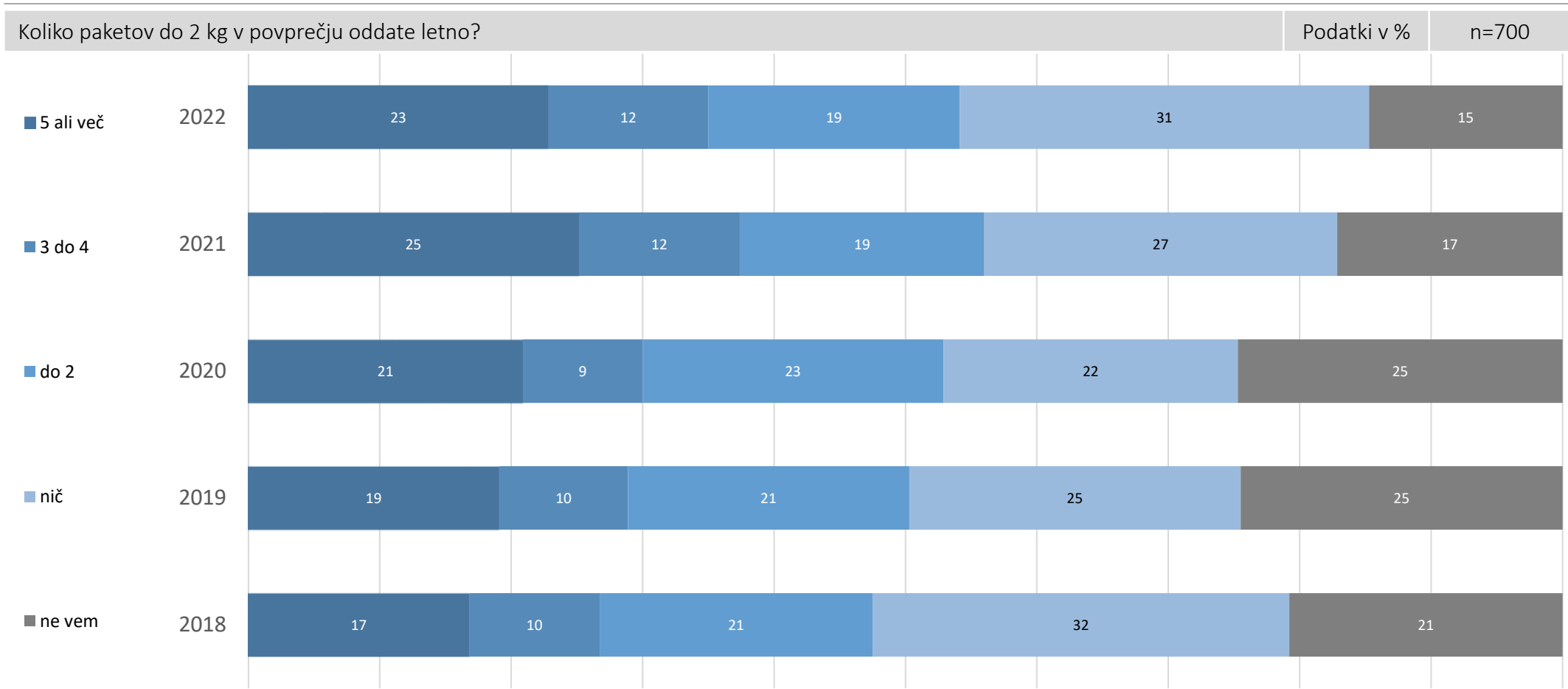
Povprečno število prejetih pisem na mesec v letu 2021



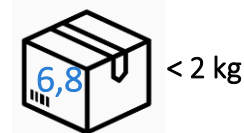
Anketiranci osebno, na svoje ime, v povprečju prejmejo 7,6 pisem mesečno.



Povprečno število oddanih paketov do 2kg na leto



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

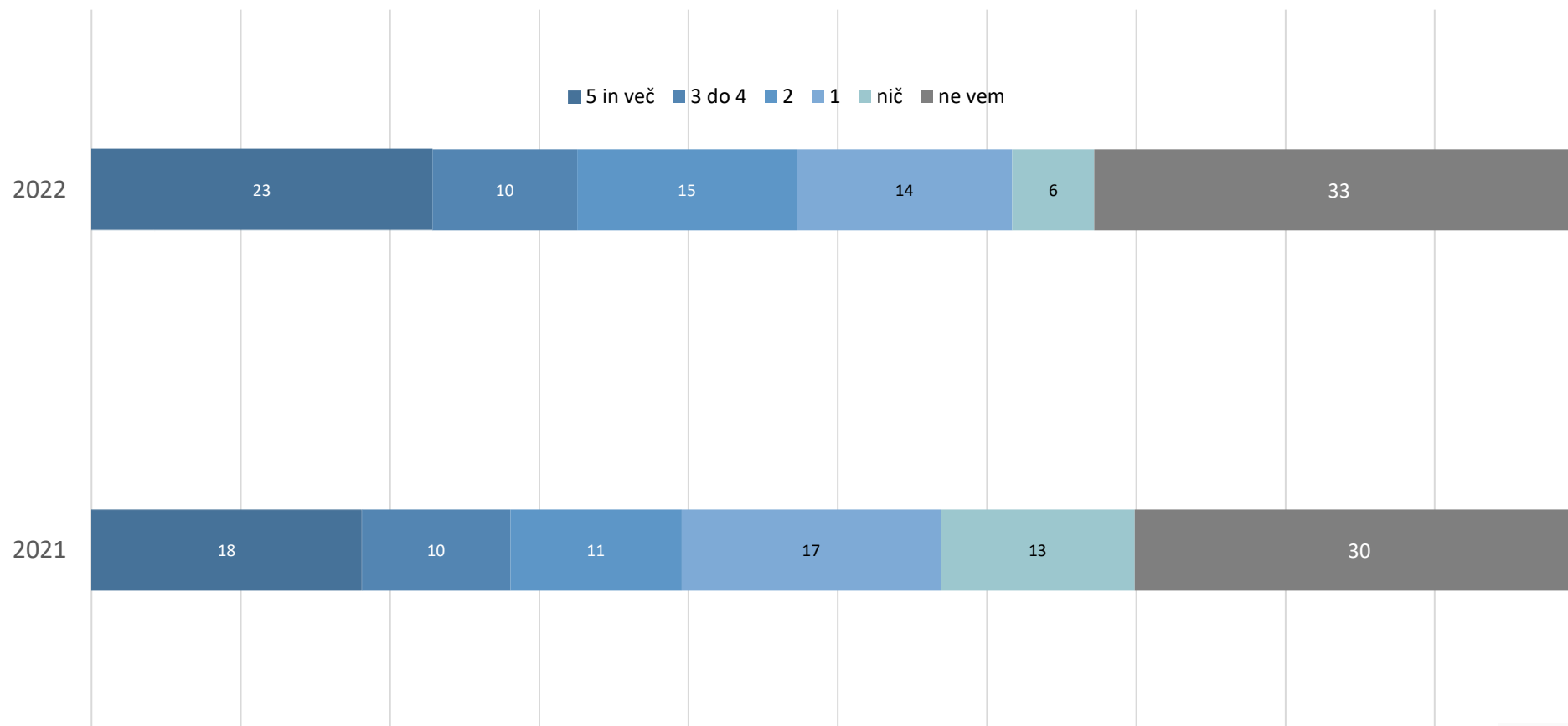


Oddani paketi lažji od 250g

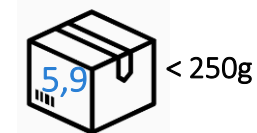
Koliko od teh paketov pa je lažjih od 250g?

Podatki v %

n=381



Anketiranci v povprečju letno oddajo 5,9 paketov do 250g teže.

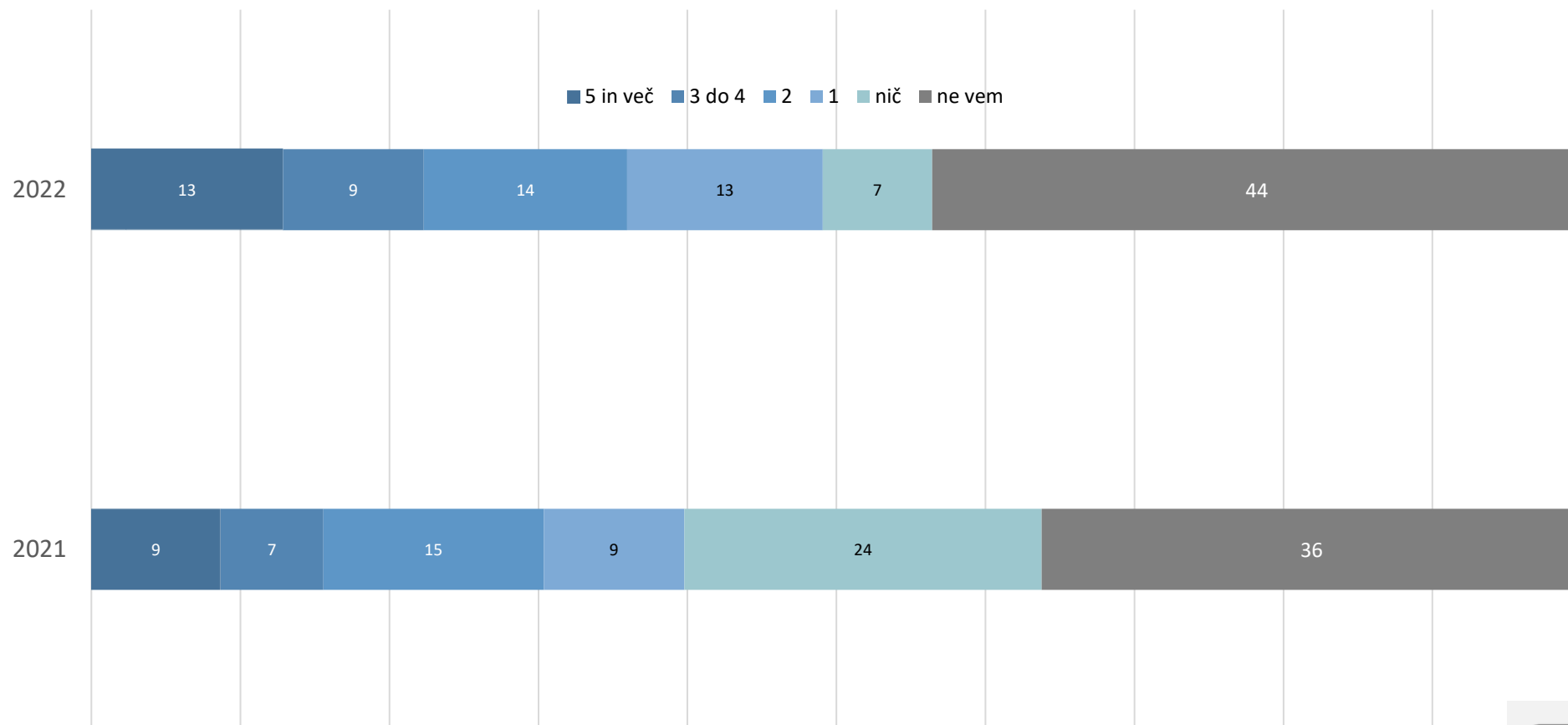


Oddani paketi, ki sodijo v hišni predalčnik

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

Podatki v %

n=381

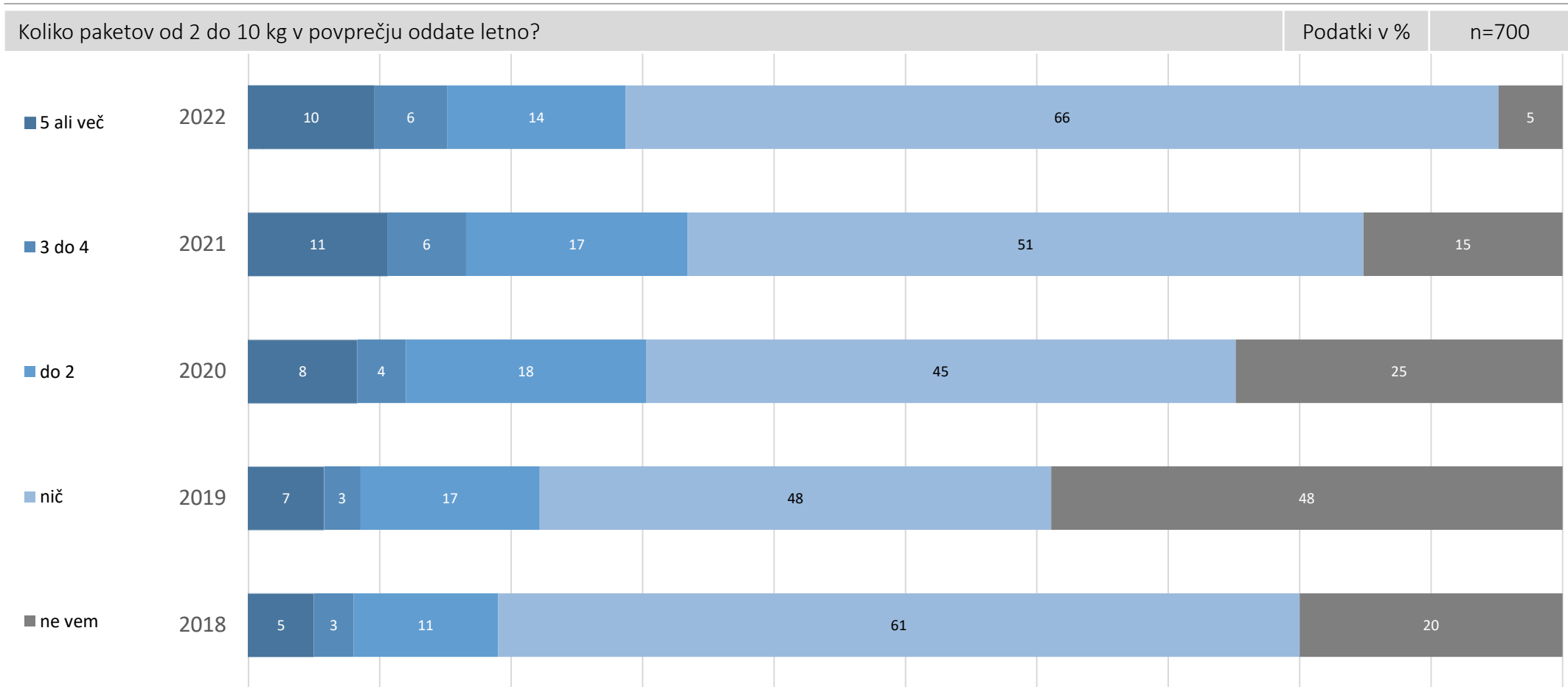


Anketiranci v povprečju letno oddajo 4,4 paketov, ki sodijo v hišni predalčnik.



4,4

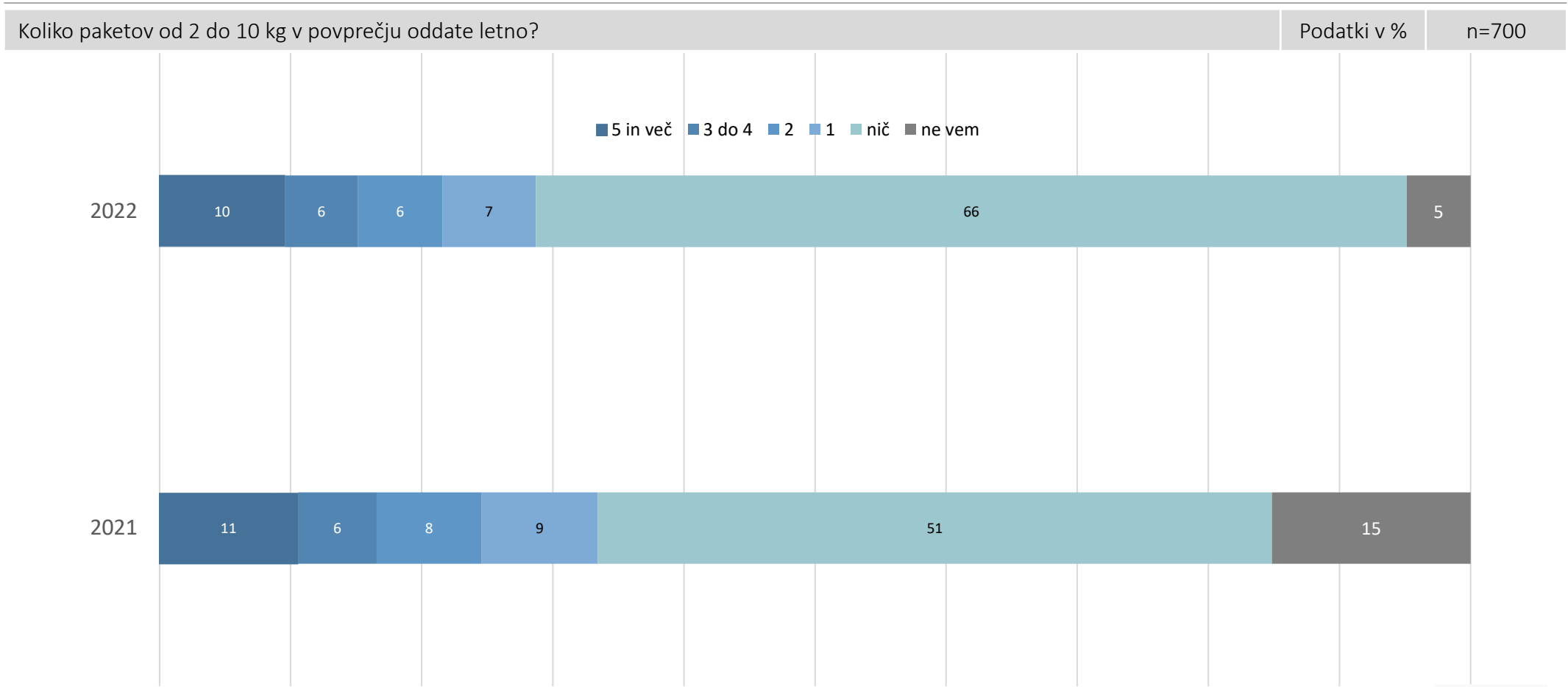
Povprečno število oddanih paketov od 2kg do 10kg na leto



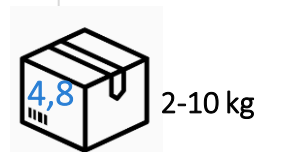
Anketiranci, ki oddajajo pakete, v povprečju oddajo 4,8 pakete (2-10 kg teže) letno.



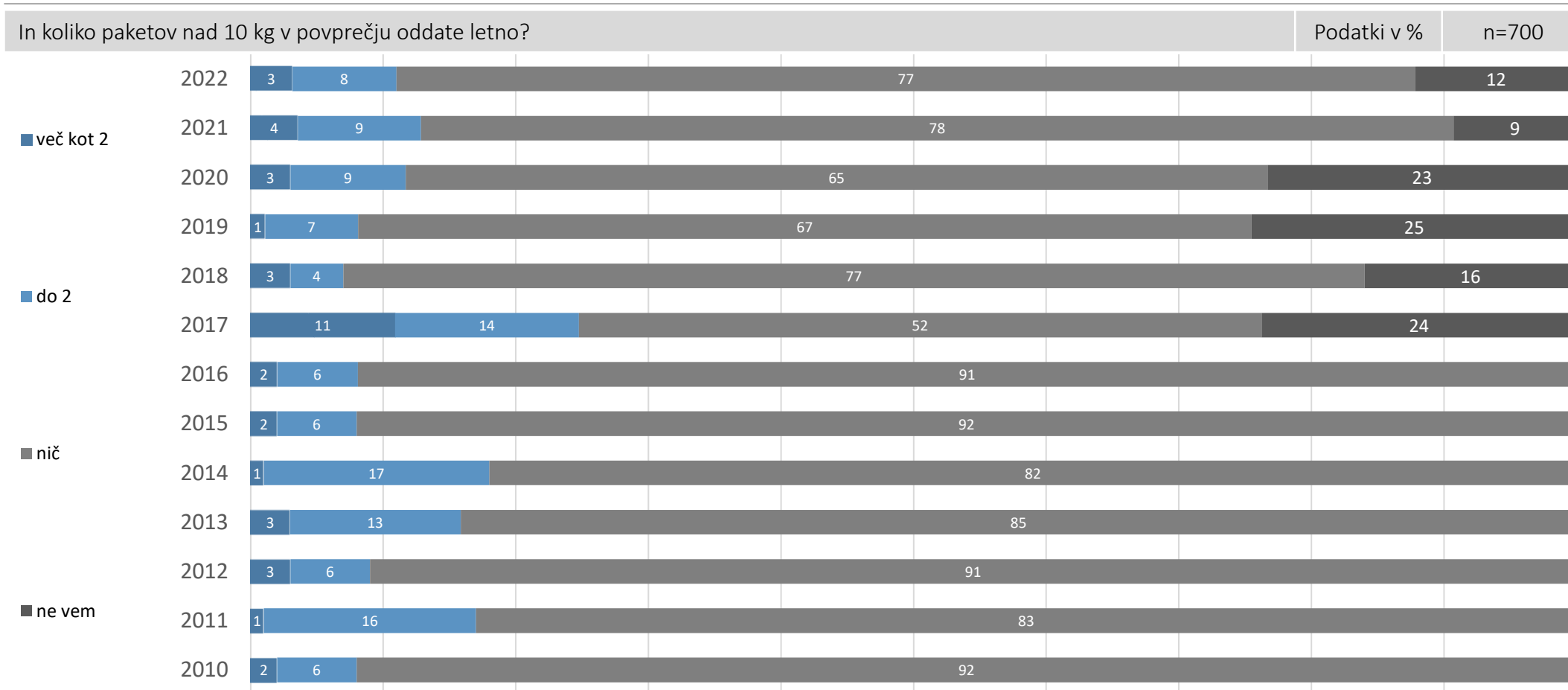
Povprečno število oddanih paketov od 2kg do 10kg v letu 2022



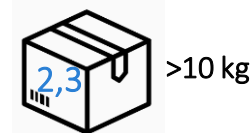
Anketiranci, ki oddajajo pakete, v povprečju oddajo 4,8 pakete (2-10 kg teže) letno.



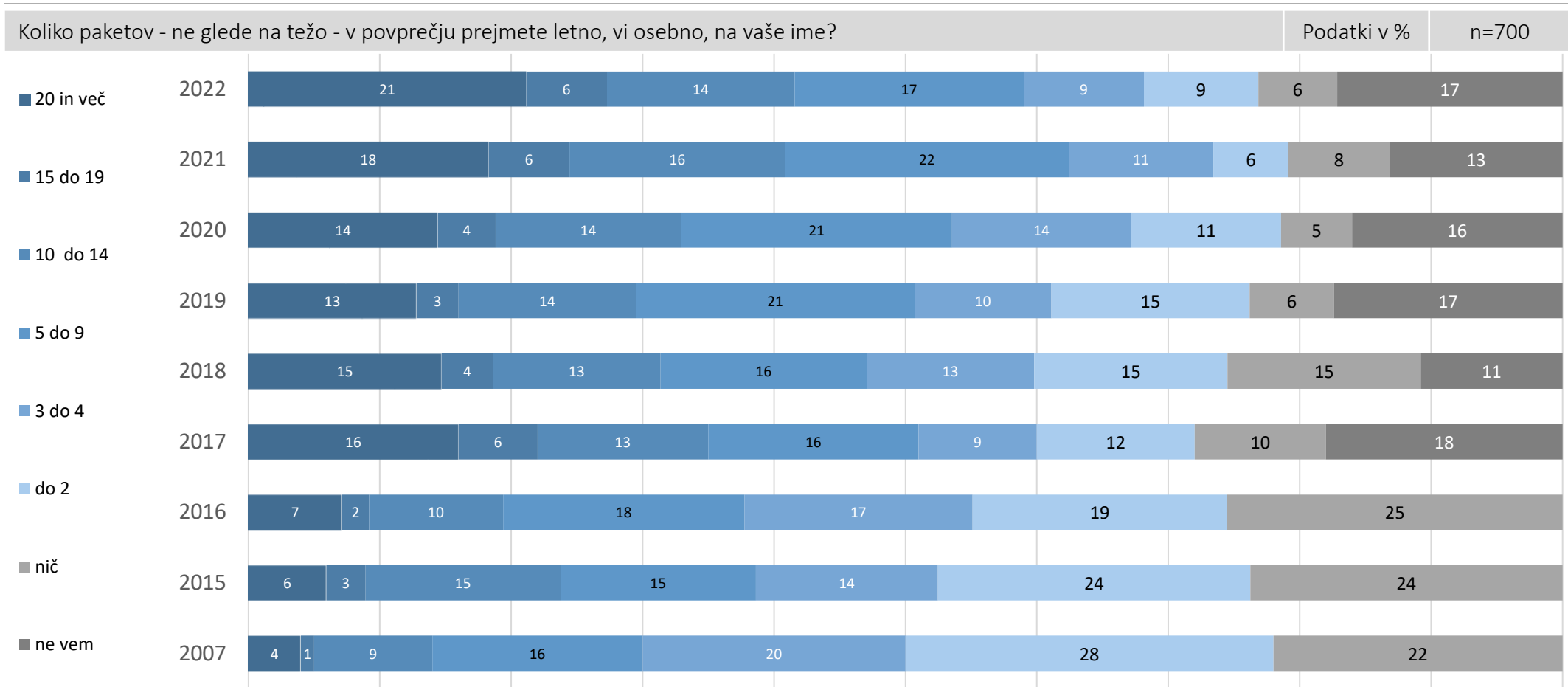
Povprečno število oddanih paketov nad 10kg letno



Anketiranci, ki oddajajo pakete, v povprečju oddajo 2,3 paketov (nad 10 kg teže) letno.



Povprečno število osebno prejetih paketov letno



Anketiranci, ki prejemaajo pakete, v povprečju prejmejo 14 paketov letno, osebno, na svoje ime.

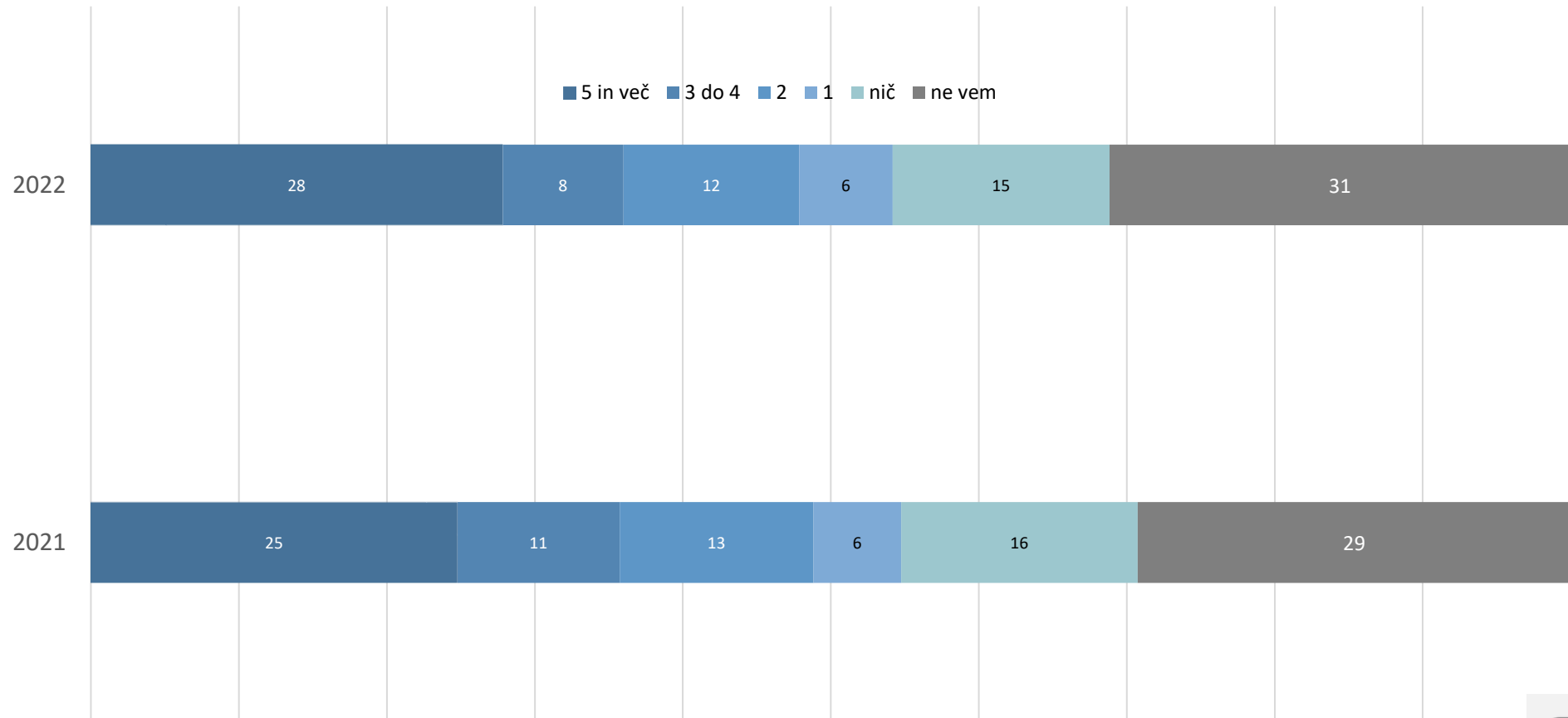


Prejeti paketi, ki sodijo v hišni predalčnik

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

Podatki v %

n=539



Anketiranci, ki prejemajo pakete, v povprečju letno prejmejo 5,3 paketov, ki sodijo v hišni predalčnik.

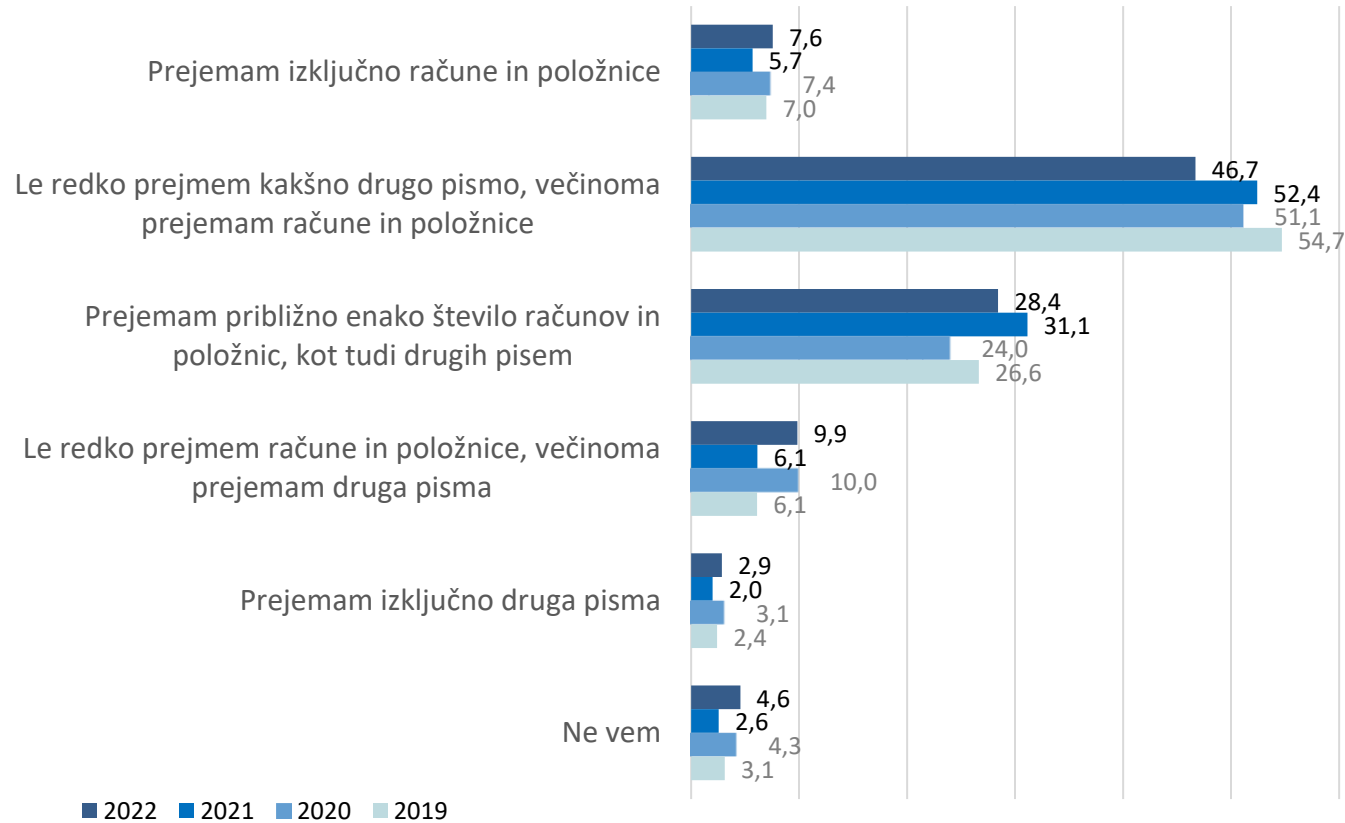


Delež računov in položnic

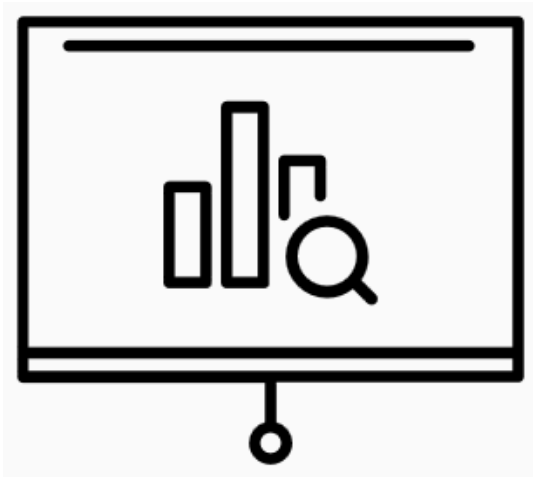
Prosimo ocenite, kolikšen delež med vsemi pismi, ki jih prejmete, predstavljajo računi in položnice.
Pri oceni NE upoštevajte reklam.

Podatki v %

n=700



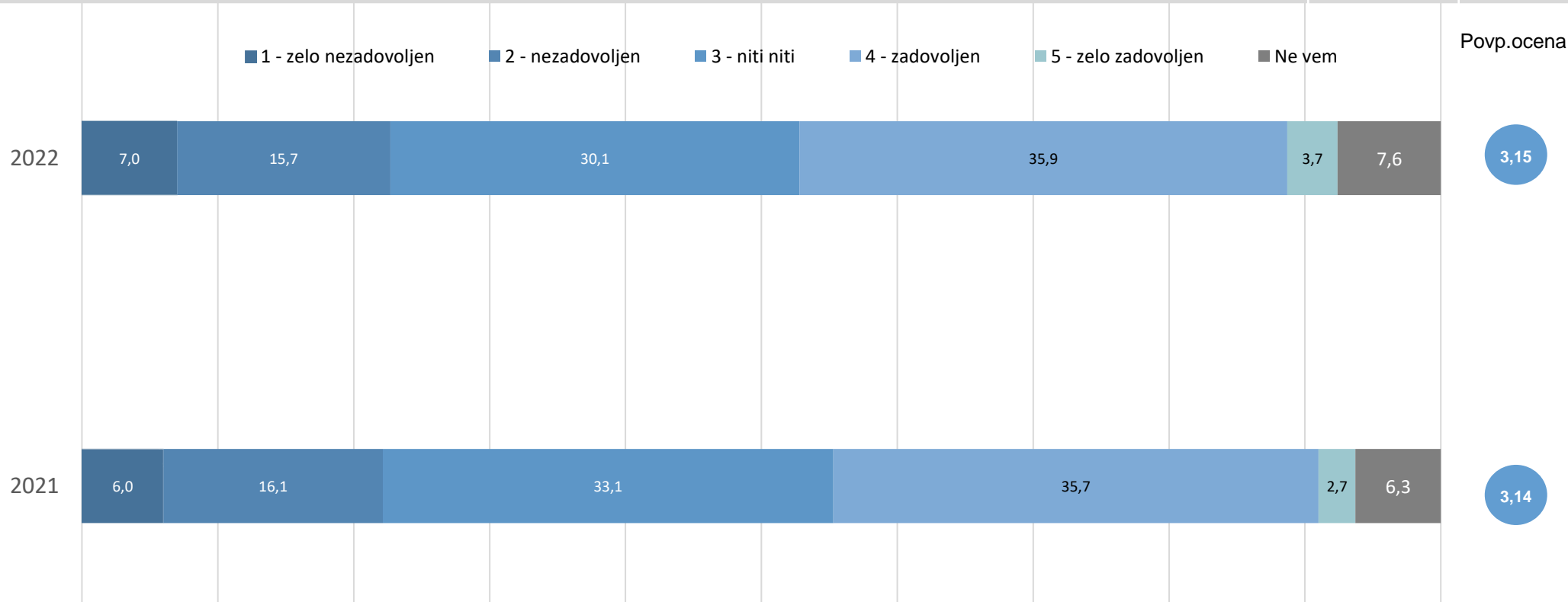
Slaba polovica anketiranih (46,7 %) le redko prejema kakšno drugo pismo; večinoma oziroma izključno prejemajo račune in položnice.



Cene in roki prenosa

Zadovoljstvo s ceno NEPREDNOSTNEGA prenosa standardnega pisma v letu 2022

Cena prenosa standardnega pisma (znamka A) znaša 0,69 € za NEPREDNOSTNI PRENOS (D+3). V kolikšni meri ste zadovoljni s to ceno? Podatki v % n=700



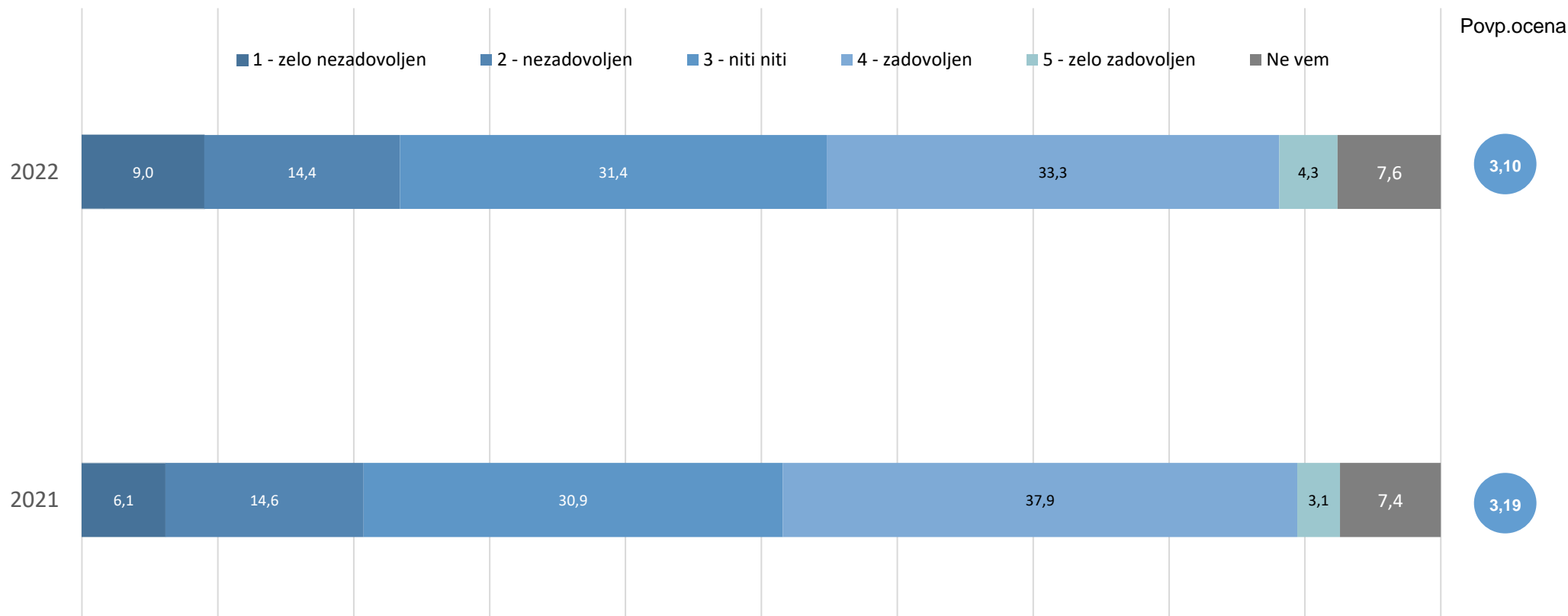
Dobra tretjina anketiranih (39,5 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno neprednostnega prenosa standardnega pisma, (zelo) nezadovoljnih pa je dobra petina (22,7 %) vprašanih. Povprečna ocena zadovoljstva s ceno neprednostnega prenosa standardnega pisma, na lestvici od 1 do 5, znaša 3,15.

Zadovoljstvo s ceno PREDNOSTNEGA prenosa standardnega pisma v letu 2022

Cena prenosa standardnega pisma (znamka A) znaša 0,74 € za PREDNOSTNI PRENOS (D+1). V kolikšni meri ste zadovoljni s to ceno?

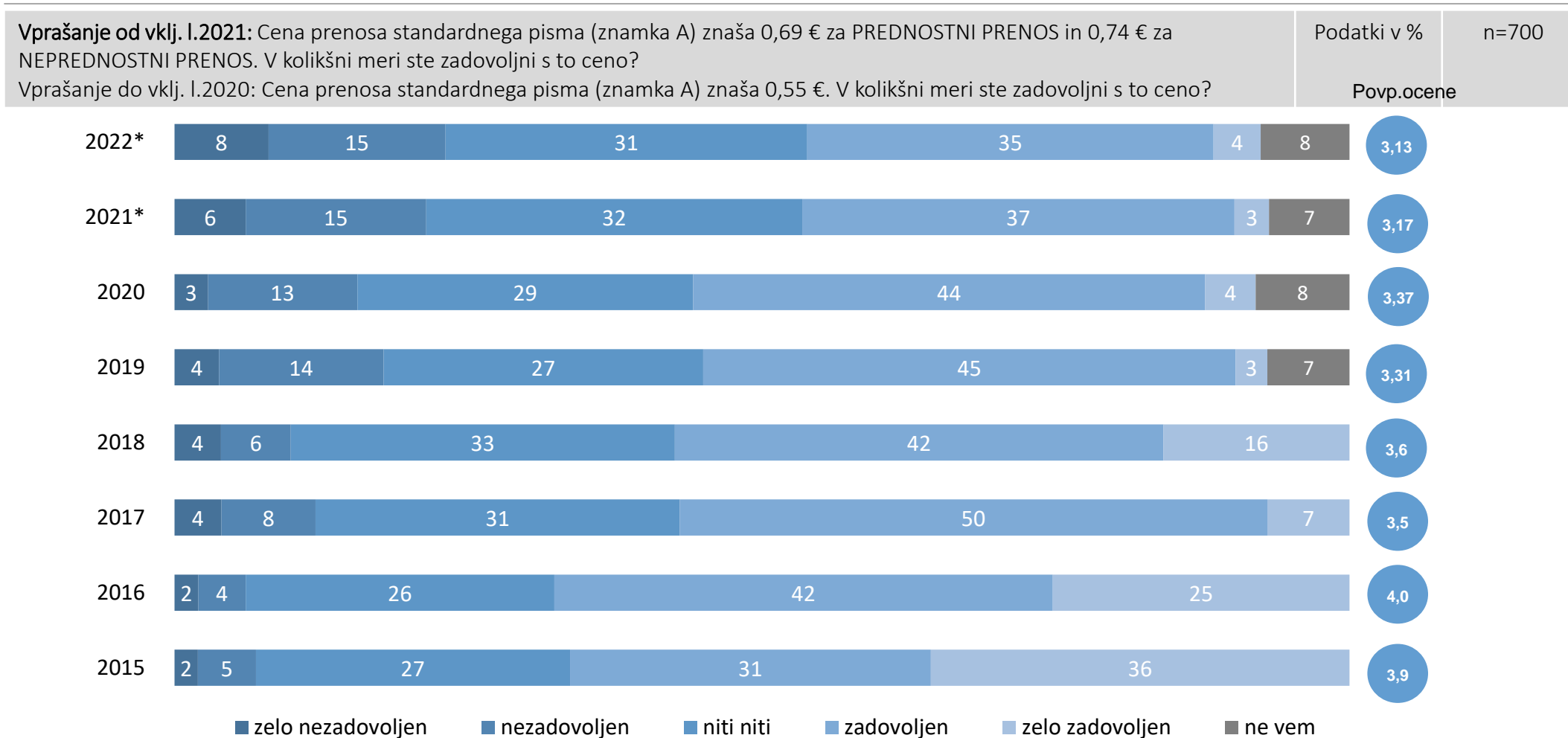
Podatki v %

n=700



Tretjina anketiranih (37,6 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno prednostnega prenosa standardnega pisma, (zelo) nezadovoljnih pa je četrtnina (23,4 %) vprašanih. Povprečna ocena zadovoljstva s ceno prednostnega prenosa standardnega pisma na lestvici od 1 do 5 znaša 3,10.

Zadovoljstvo s ceno prenosa standardnega pisma



Dobra tretjina anketiranih (38,5 %) je (zelo) zadovoljnih s ceno prenosa* standardnega pisma. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,13.

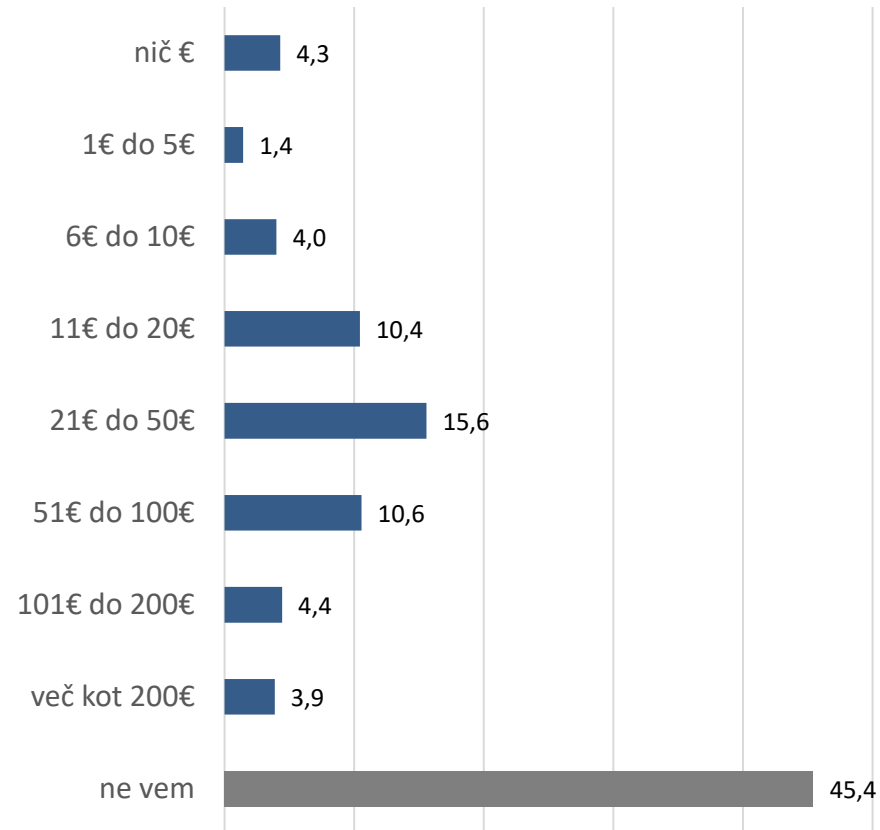
*v letu 2021 je povprečna cena prenosa standardnega pisma izračunana kot povprečje dveh cen: cene za prednostni prenos in cene za neprednostni prenos

Letni znesek za poštne storitve v letu 2022

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

Podatki v %

n=700

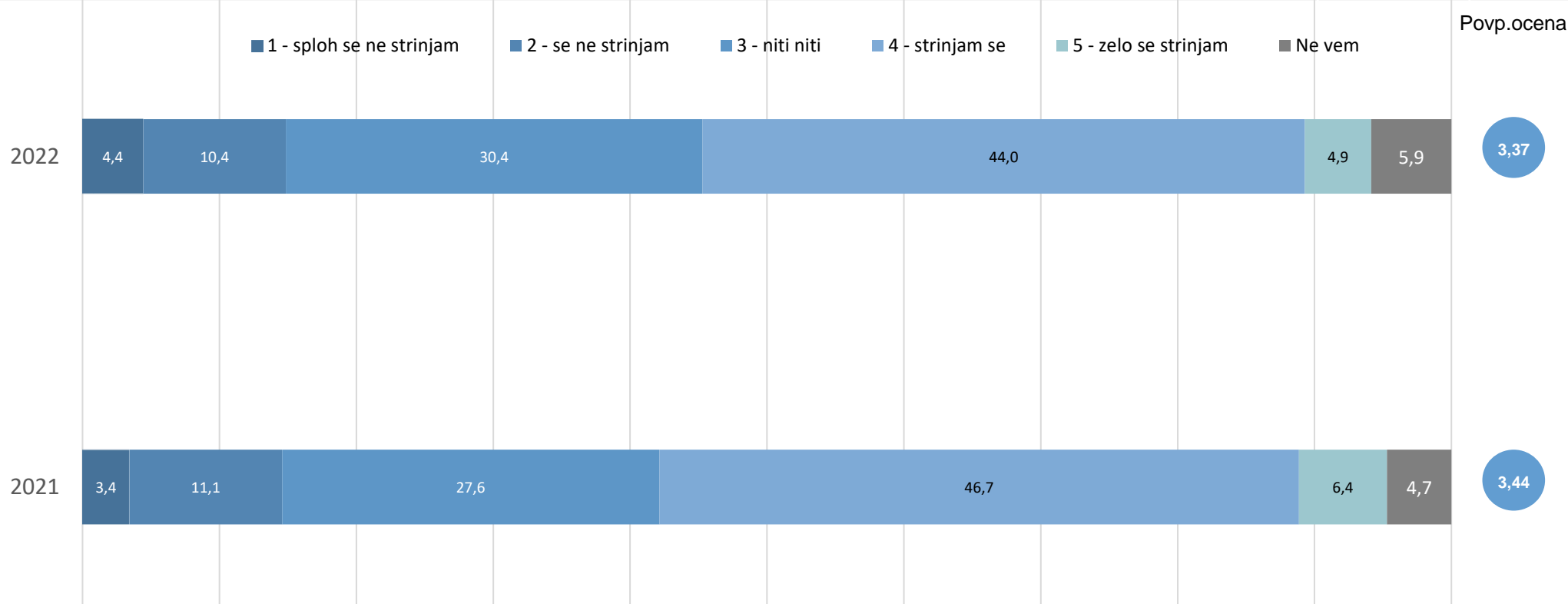


97 €

Največji delež vprašanih (45,4 %) ne ve oziroma ne želi povedati, koliko na letni ravni plačujejo za poštne storitve. 15,6 % anketiranih za poštne storitve letno namenijo med 21€ in 50€. Povprečni znesek, ki ga anketirani namenijo plačevanju poštnih storitev, je 97€.

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

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



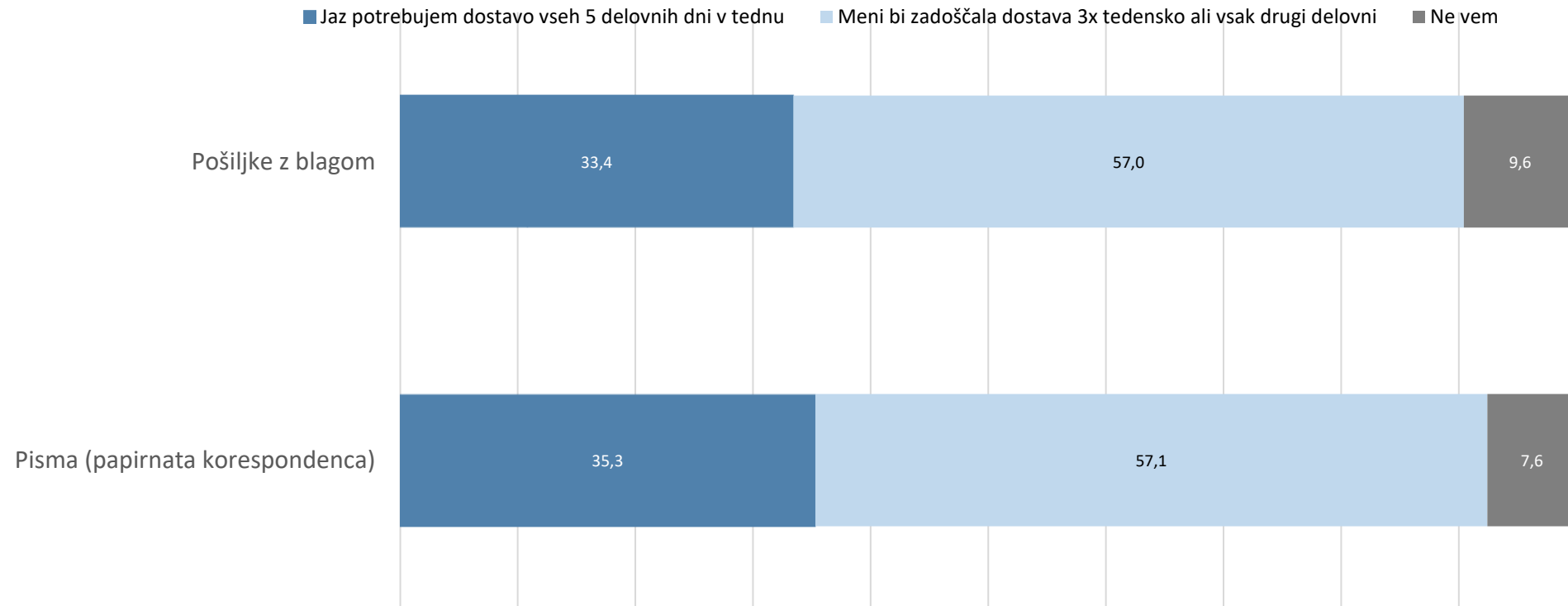
Polovica anketiranih (48,8 %) se (zelo) strinja s trditvijo, da se s cenami in splošnimi pogoji poštnega izvajalca lahko hitro in enostavno seznanijo, s to trditvijo pa se (sploh) ne strinja 14,9 % vprašanih. Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 3,37.

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



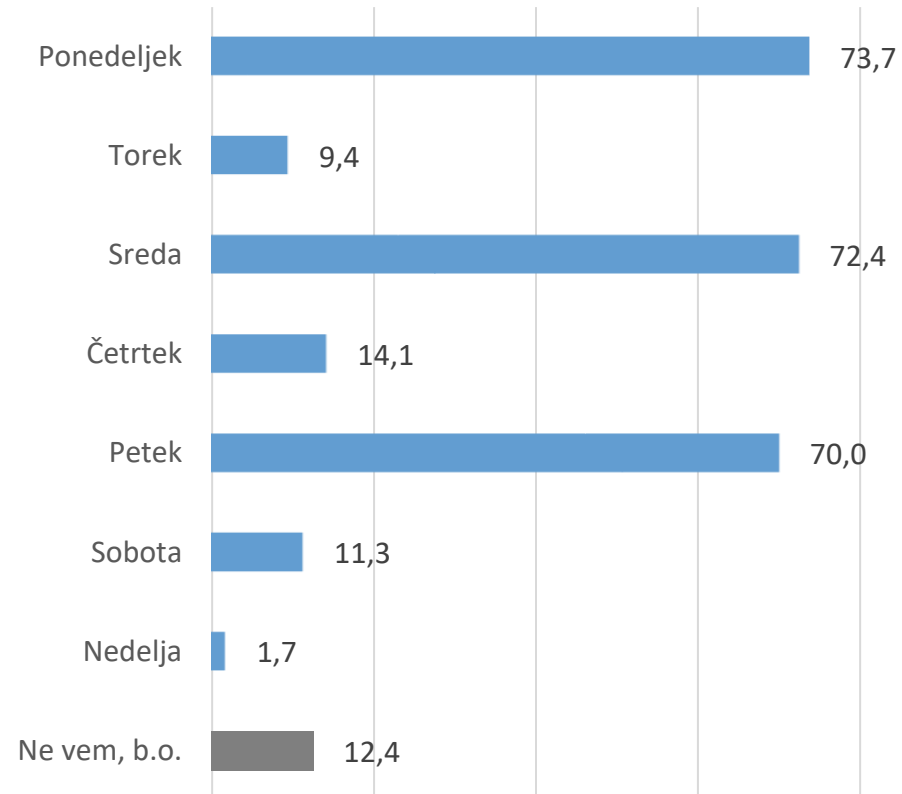
Tretjina vprašanih (33,4 %) potrebuje dostavo pošiljk z blagom vseh 5 delovnih dni v tednu, 35,3 % anketiranih pa potrebuje dostavo pisem vseh 5 dni v tednu.

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

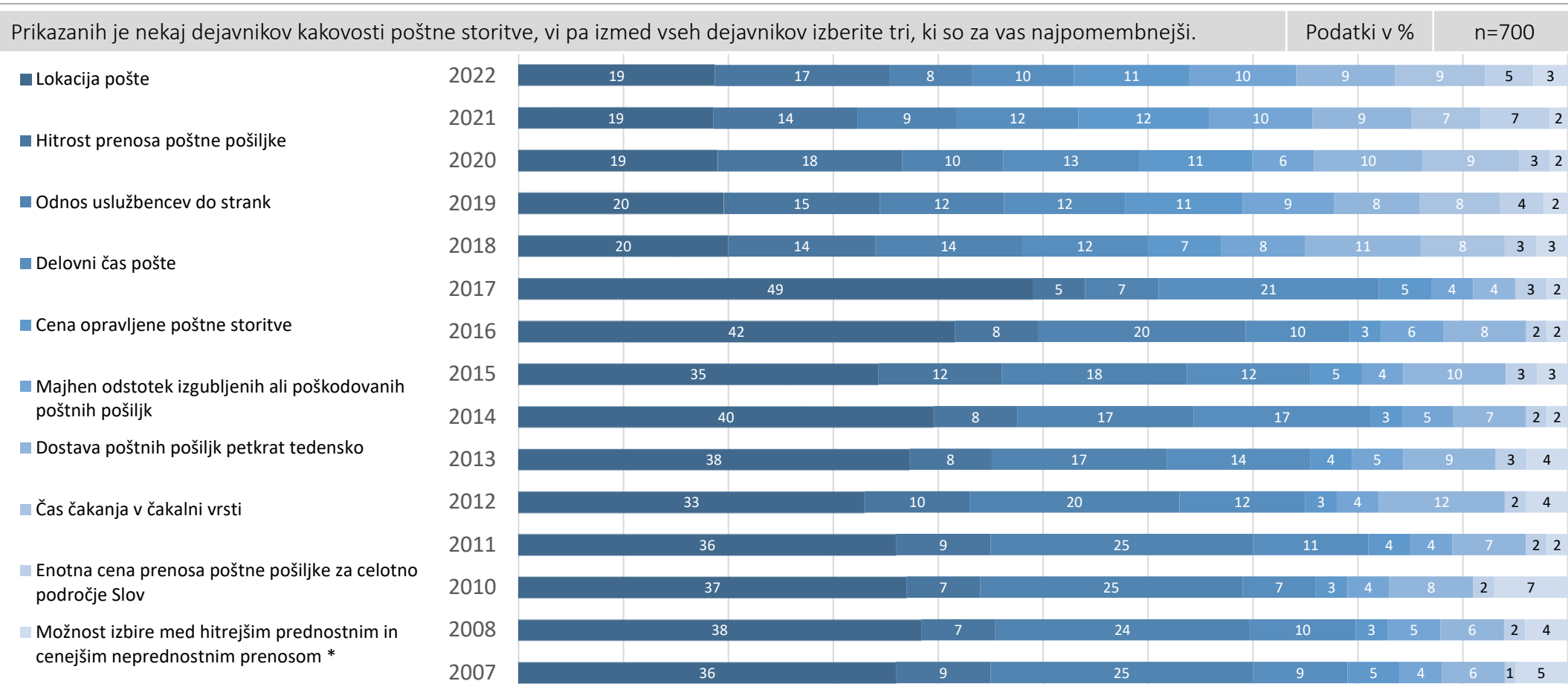


V kolikor bi se dostava izvajala 3x tedensko, bi večina vprašanih za dostavo izbrala kombinacijo naslednjih dni: ponedeljek (73,7 %), sreda (72,4 %) in petek (70,0 %).



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, petina vprašanih (18,7 %) izpostavlja lokacijo pošte, kot drugi najpomembnejši dejavnik izpostavljajo hitrost prenosa poštne pošiljke (16,6 %) in kot tretji najpomembnejši dejavnik pa cena opravljene poštne storitve (11,0 %).

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	2022	45	40	27	41	38	26	23	26	20	13
■ Hitrost prenosa poštne pošiljke	2021	45	36	30	42	44	24	23	25	20	9
■ Odnos uslužbencev do strank	2020	45	42	33	47	38	18	21	31	15	7
■ Delovni čas pošte	2019	47	42	36	41	36	26	23	26	15	8
■ Cena opravljene poštne storitve	2018	43	39	45	39	29	23	32	25	13	13
■ Majhen odstotek izgubljenih ali poškodovanih poštних pošiljk	2017	67	37	36	64	64	30	17	20	20	9
■ Dostava poštних pošiljk petkrat tedensko	2016	67	33	51	53	18	17	31	20	11	11
■ Čas čakanja v čakalni vrsti	2015	65	33	50	47	26	17	31	15	16	16
■ Enotna cena prenosa poštne pošiljke za celotno področje Slov	2014	67	33	50	58	22	20	25	15	11	11
■ Možnost izbire med hitrejšim prednostnim in cenejšim neprednostnim prenosom *	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!

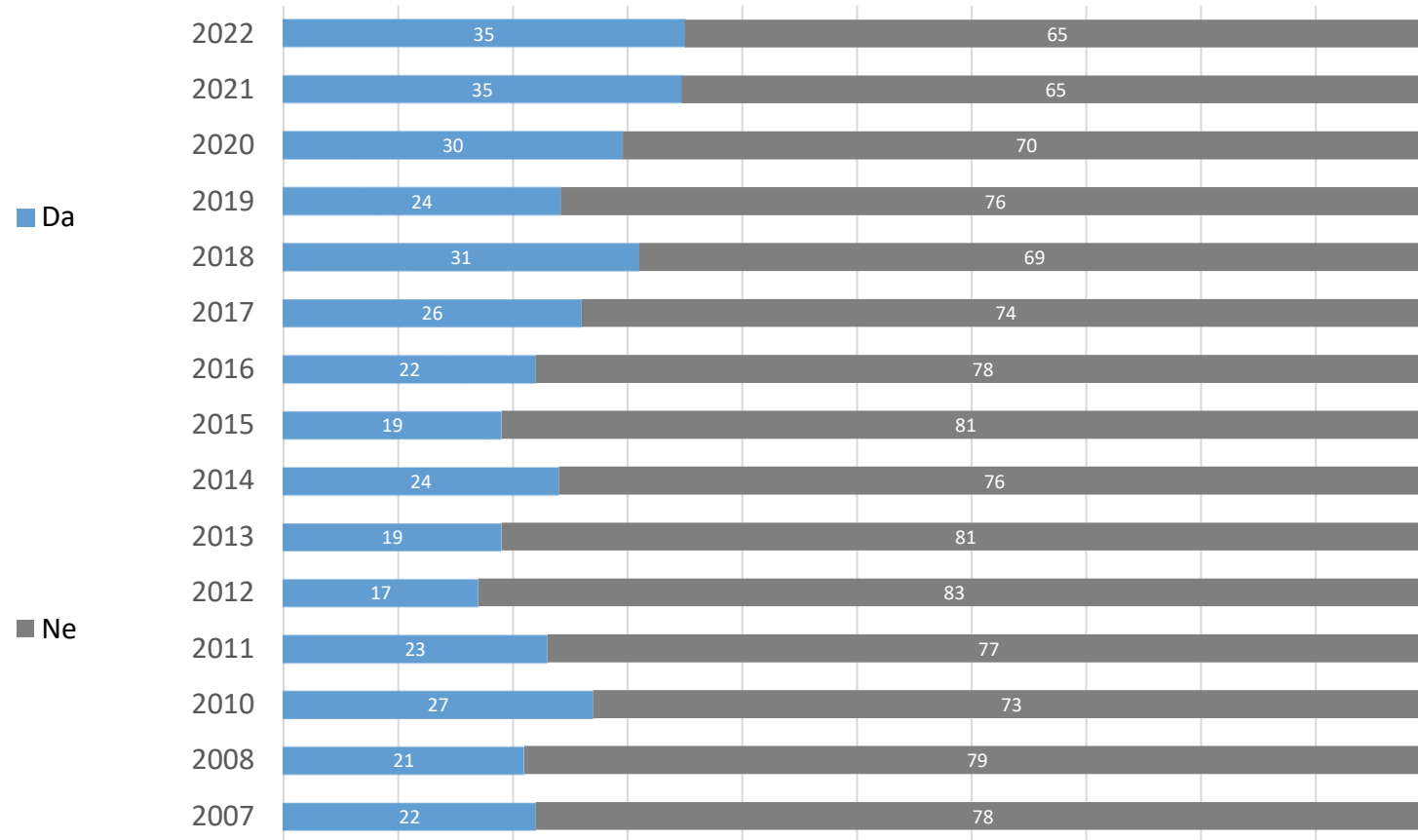
Kot tri (skupaj) najpomembnejše dejavnike kakovosti poštne storitve anketirani izpostavljajo lokacijo pošte (44,9 %), delovni čas pošte (40,6 %) in hitrost prenosa pošiljke (40,4 %). Prikazani delež odgovorov za posamezni dejavnik je kumulativni delež prvega, drugega in tretjega najpomembnejšega izbranega 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



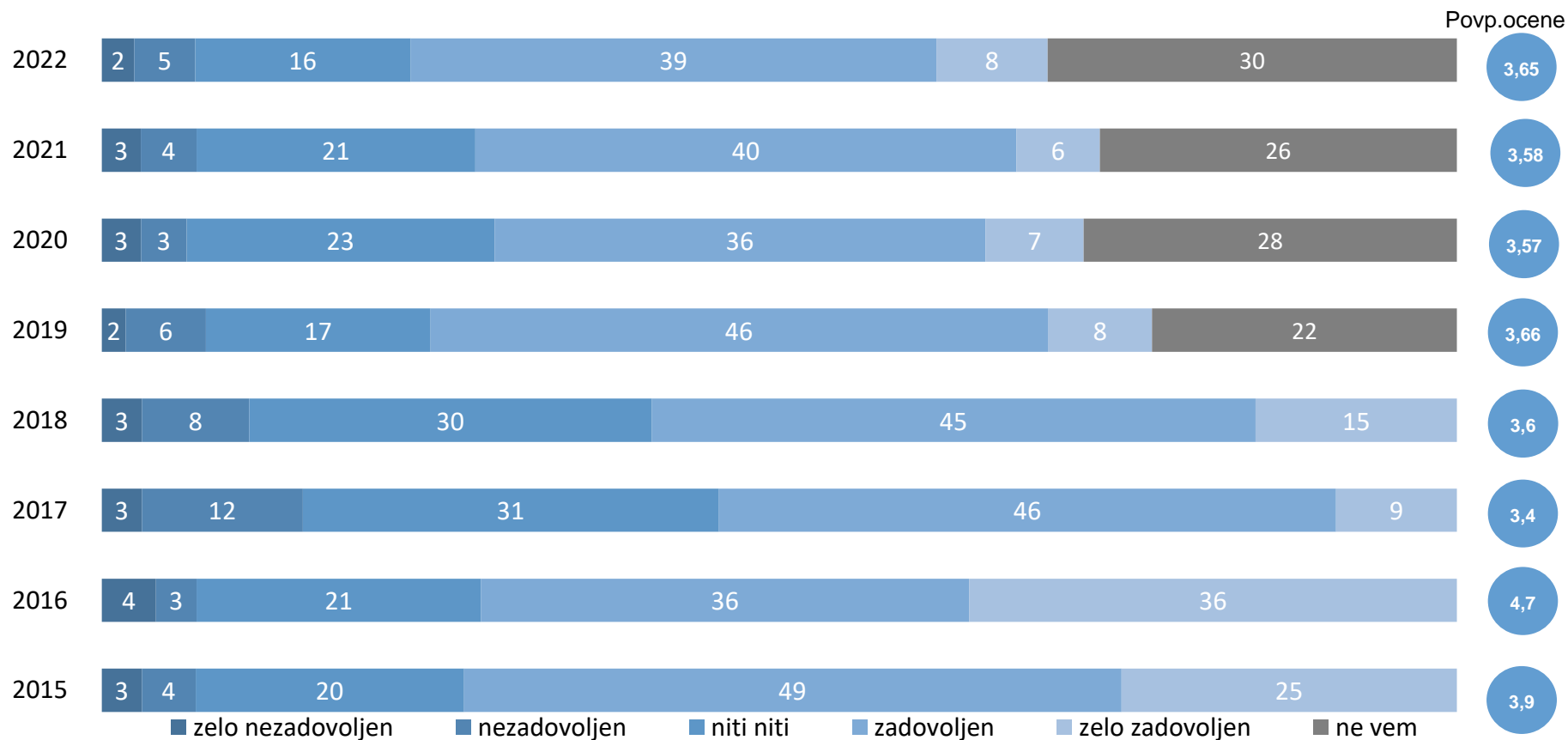
Dve tretjini anketiranih (65,0 %) ni seznanjenih s pritožbenim postopkom in možnimi odškodninami v primeru poškodovanih pošiljk, uničenja, prekoračitve roka prenosa ipd.

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=245



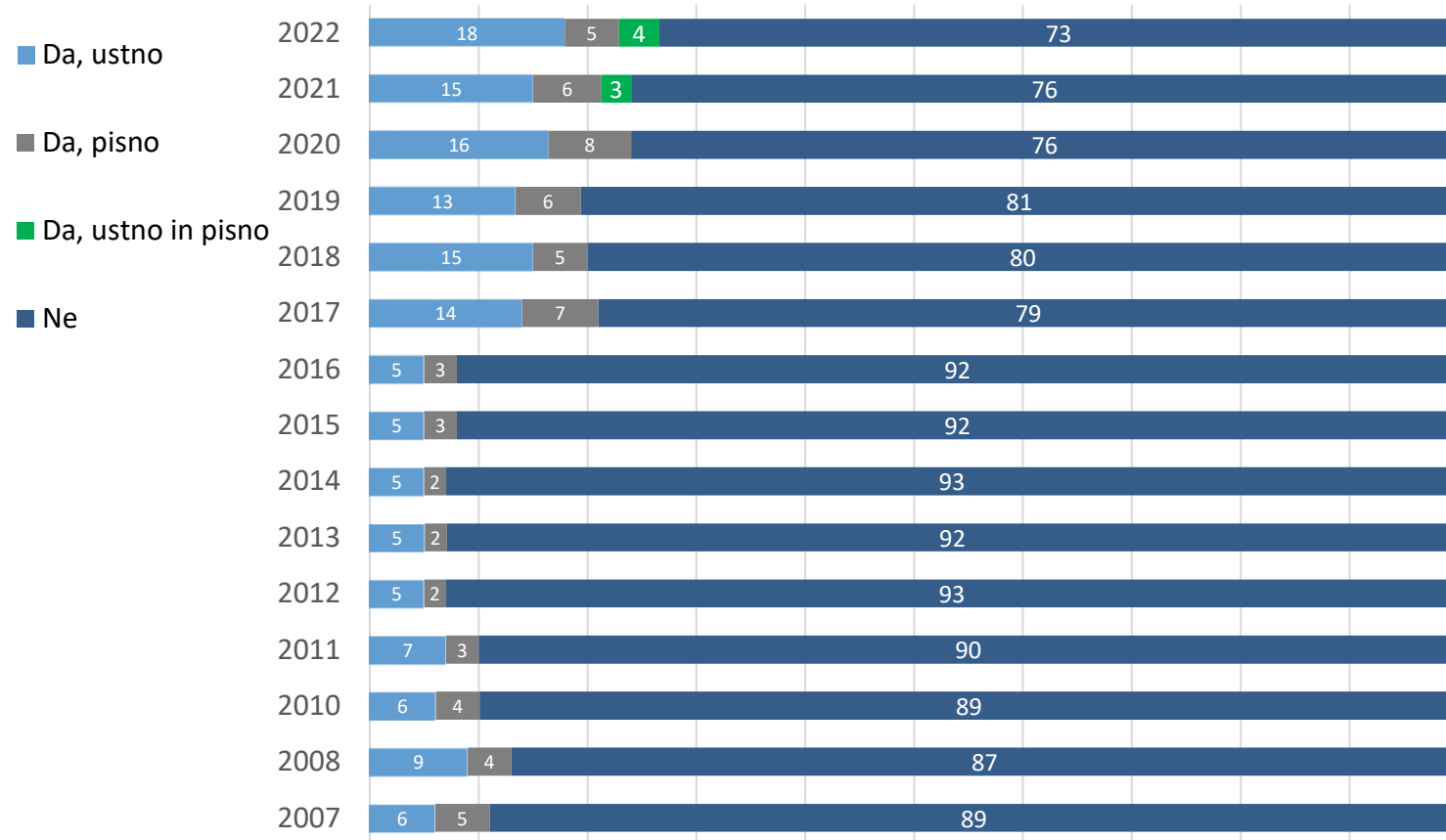
Štiri desetine anketiranih (46,9 %), ki poznajo pritožbene postopke, je (zelo) zadovoljnih z ustreznostjo postopkov reševanja reklamacij in ugovorov. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,65.

Vložitev pritožbe zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo

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

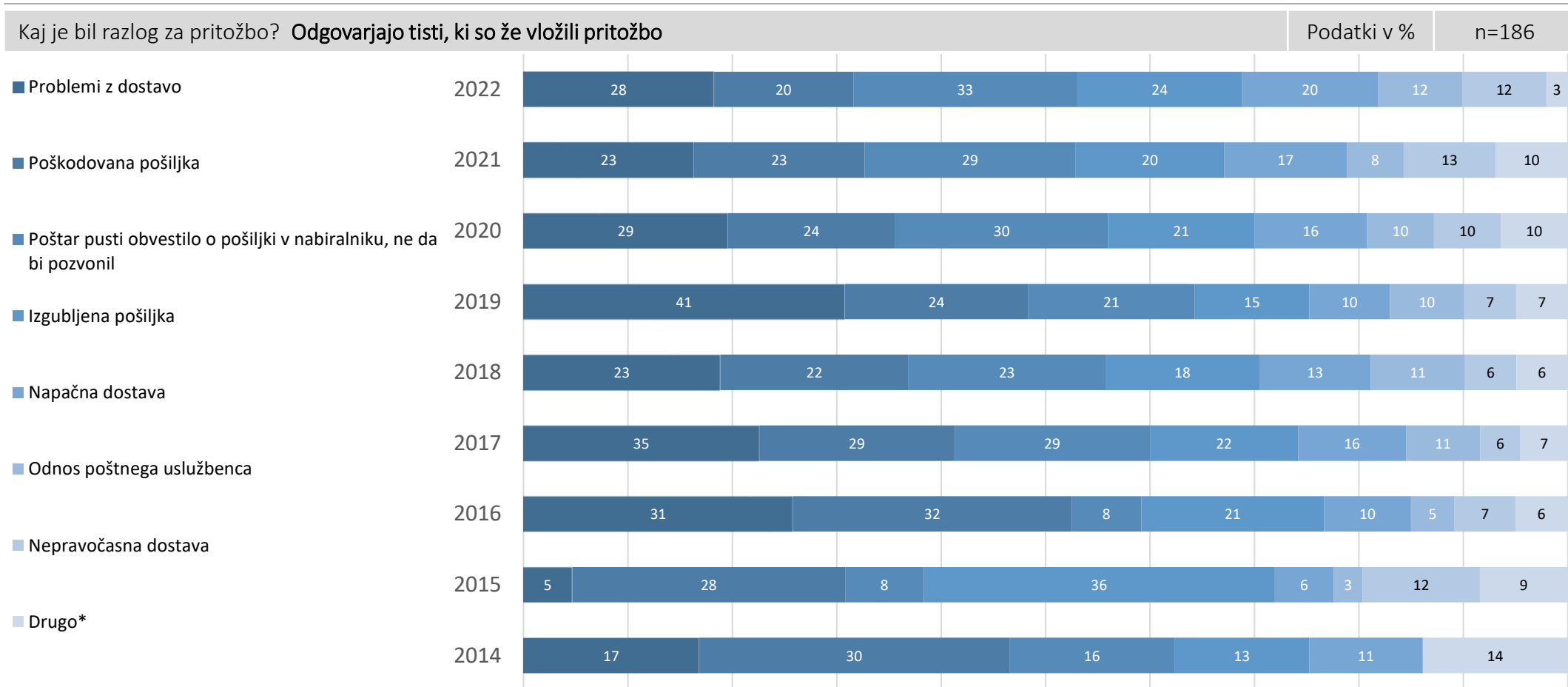
Podatki v %

n=700



Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno oziroma ustno in pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila četrtnina anketiranih (26,6 %).

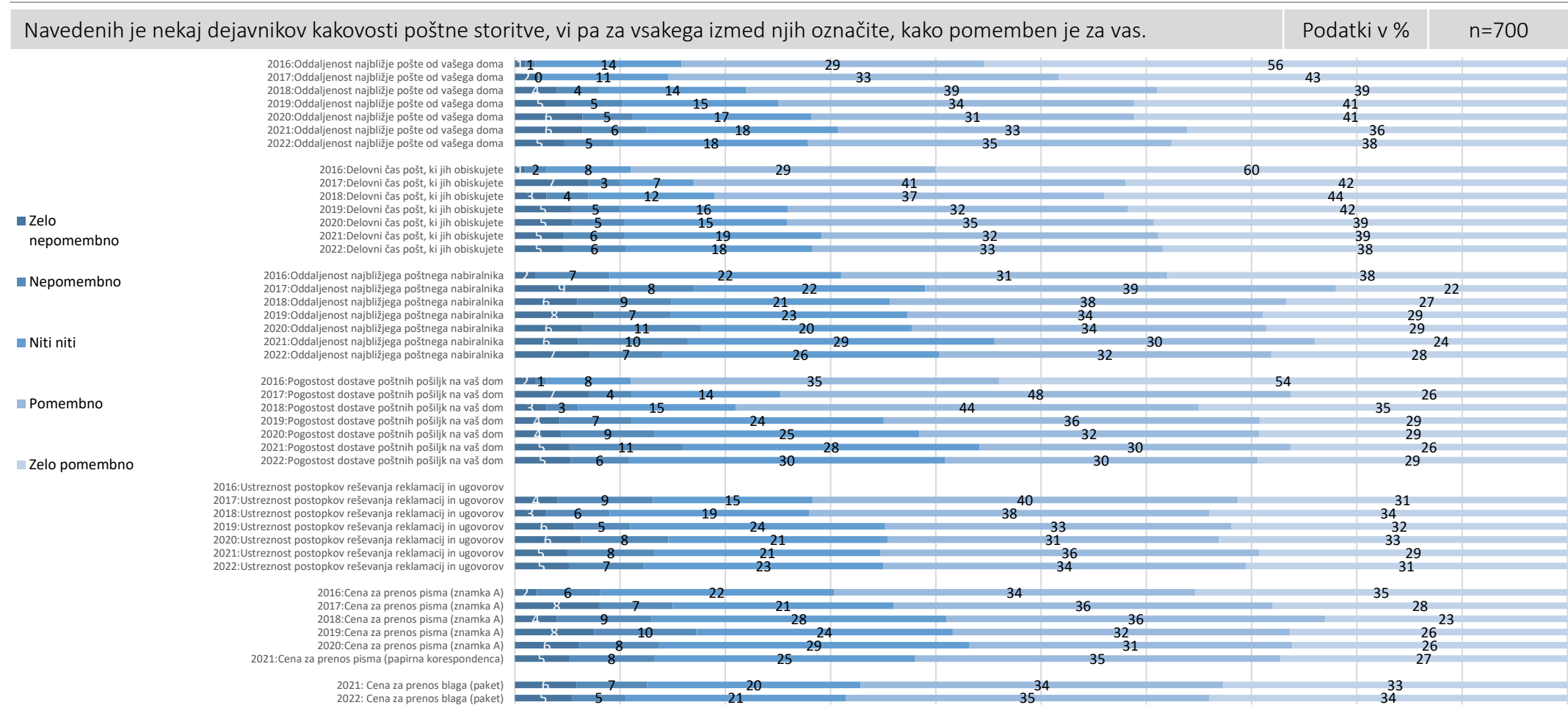
Razlogi za pritožbo



* navedbe pod drugo: ob sobotah je zaprto; ne vem oz. brez konkretnega odgovora; prepričevali so me, da sem prevzela paket čeprav ga nisem, prejela naj bi darilne bone v kuverti, notri pa ni bilo nič...; tlačenje reklam v nabiralnik, da se strgajo; napačna preusmeritev pošte;

Najpogostejši razlog za pritožbo je dejanje, da je poštar pustil obvestilo v nabiralniku, ne da bi pozvonil (32,8 %).

Pomembnost dejavnikov kakovosti poštne storitve



Anketiranci kot zelo pomembna dejavnika kakovosti poštne storitve, ocenjujejo delovni čas pošt, ki jih obiskujete (38,4 %) in oddaljenost najbližje pošte od doma (37,6 %).

Pomembnost dejavnikov kakovosti poštne storitve – povprečne ocene

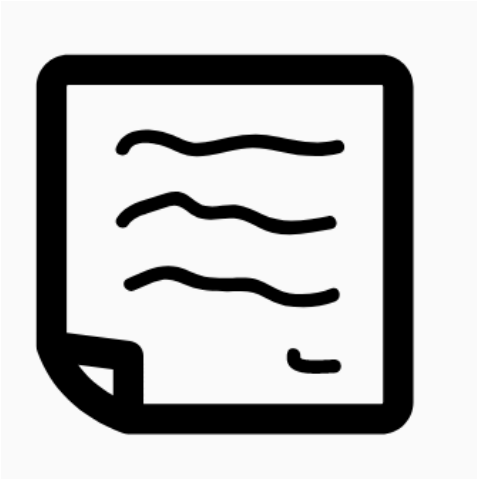
Navedenih je dejavnikov kakovosti poštne storitve, vi pa za vsakega izmed njih označite, kako pomemben je za vas.
Povprečne ocene na lestvici od 1 do 5

Povprečne
ocene

n=700

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

Anketiranci najvišje povprečne ocene pomembnosti pripisujejo oddaljenosti najbližje pošte od doma (povprečna ocena 3,96) in delovnem času pošt, ki jih obiskujejo (povprečna ocena 3,95), kar sta, sodeč po povprečni oceni, najpomembnejša dejavnika kakovosti poštne storitve.



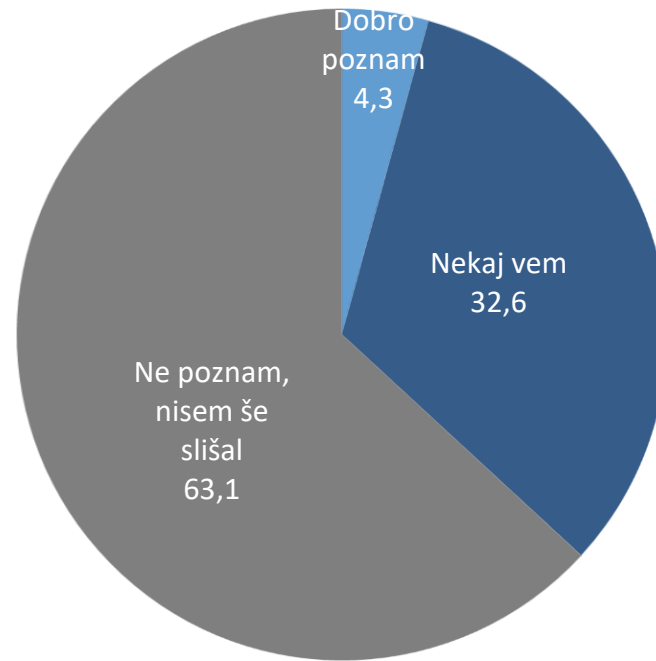
Poznavanje AKOS, oglasna
sporočila in rumena nalepka
AKOS

Poznate AKOS?

Ali poznate pristojnosti agencije na področju poštних storitev AKOS?

Podatki v %

n=700



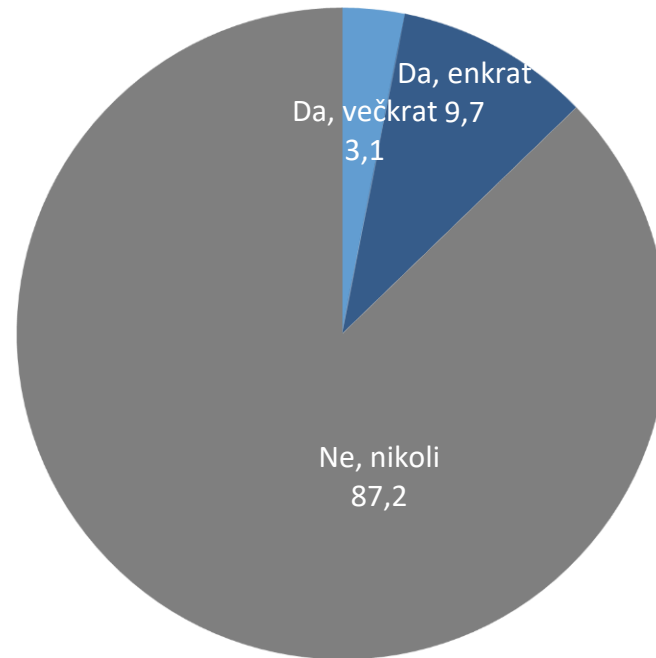
Pristojnosti agencije na področju poštних storitev ne pozna dve tretjini vprašanih (63,1 %), nekaj o AKOSu je že slišala tretjina vprašanih (32,6 %), pristojnosti AKOSa pa dobro pozna 4,3 % anketiranih.

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=258



Večina vprašanih, ki pozna pristojnosti AKOSa se nanj ni nikoli obrnila (87,2 %).

Navedbe – izkušnje z agencijo AKOS

Prosimo, da na kratko opišete izkušnjo vašega podjetja z agencijo AKOS. Kaj vam je bilo všeč in/ali kaj vas je motilo?
Odgovarjajo tisti, ki so se že obrnili na AKOS

Podatki v %

n=33

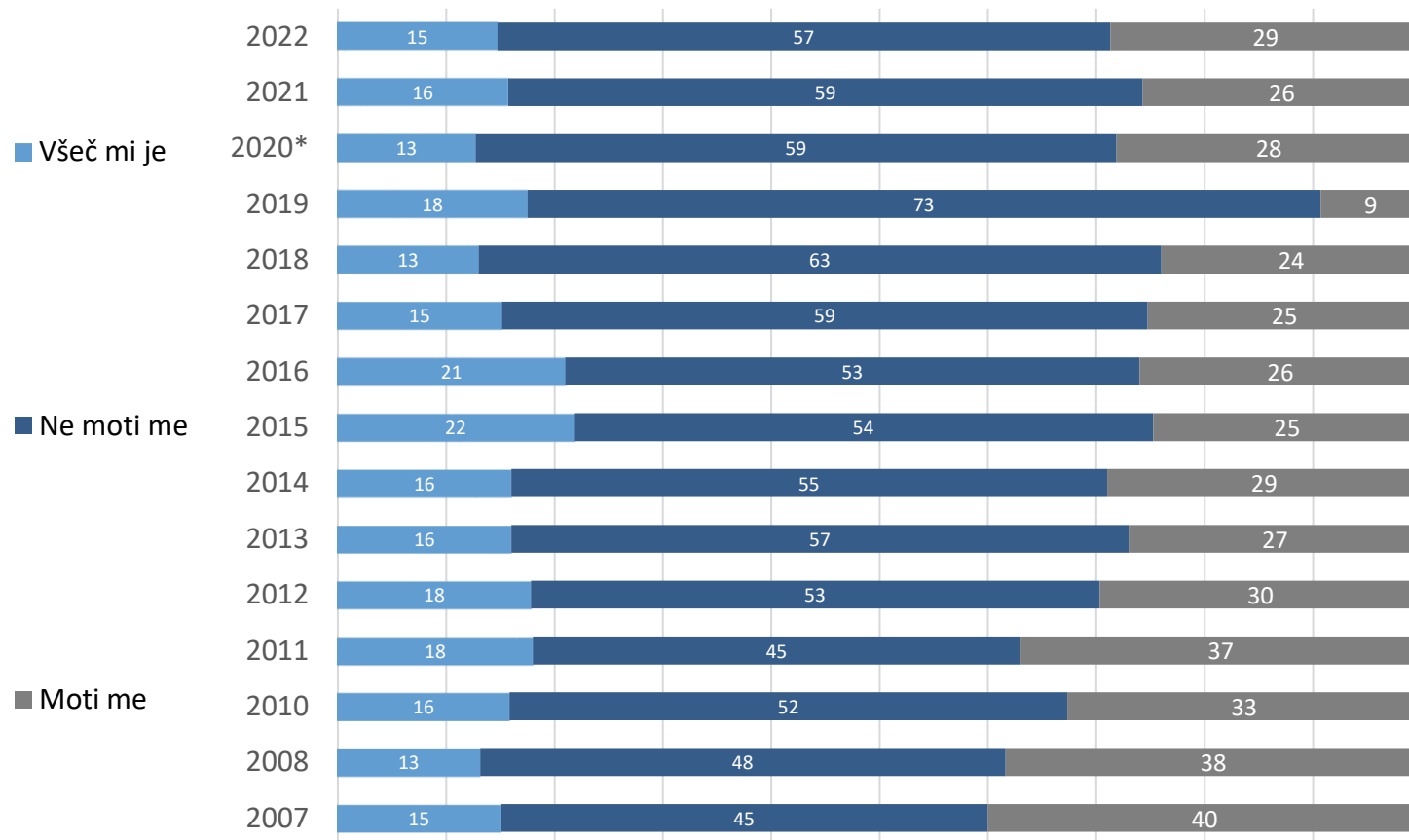
Navedba	Število navedb
NE VEM, B.O.	12
BIROKRATSKI PRISTOP REŠEVANJA ZADEV	1
DIGITALNO PODPISOVANJE NI USPELO, KOMUNIKACIJA Z ZAPOSLENIMI IN IZVEDBENI ROKI SO BILI ODLIČNI	1
HITRA ODZIVNOST	1
HITRA STORITEV	1
HITROST ODZIVA JE BILA DOBRA, PROBLEM V POMANJKANJU PRISTOJNOSTI	1
KOREKTNO	1
NA PRIJAVO ZLORABE TELEFONA NISEM PREJEL ODGOORA	1
NEODZIVNOST	1
NISEM PREJELA ODGOVORA	1
NISMO PRIŠLI DO ZAKLJUČKA	1
ODLIČNO SO REŠILI MOJO TEŽAVO S TELEKOMUNIKACIJSKIM PODJETJEM	1
ODZIVNOST	1
ODZIVNOST JE BILA ZA POHVALIT	1
POZITIVNO	1
PRIJAZNOST	1
PRITOŽBA	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 ZAŠČITO POSREDOVALCEV SIGNALA-POŠTE, KORISTI PA NOBENE OD NJIH.	1
T2 REKLAMACIJA	1
UČINKOVITA IN ODZIVNA AGENCIJA	1
ZELO NEZADOVOLJEN, TIPIČEN PRIMER JAVNE UPRAVE - POČASNOST, NEUČUNKOVITOST, PRAVNI FORMALIZEM	1

Prejemanju nenaslovljenih sporočil na dom

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

Podatki v %

n=700



Dobro polovico anketiranih (56,6 %), ne moti prejemanje nenaslovljene oglaševalske pošte, to pa je moteče za dobro četrtno (28,7 %) vprašanih.

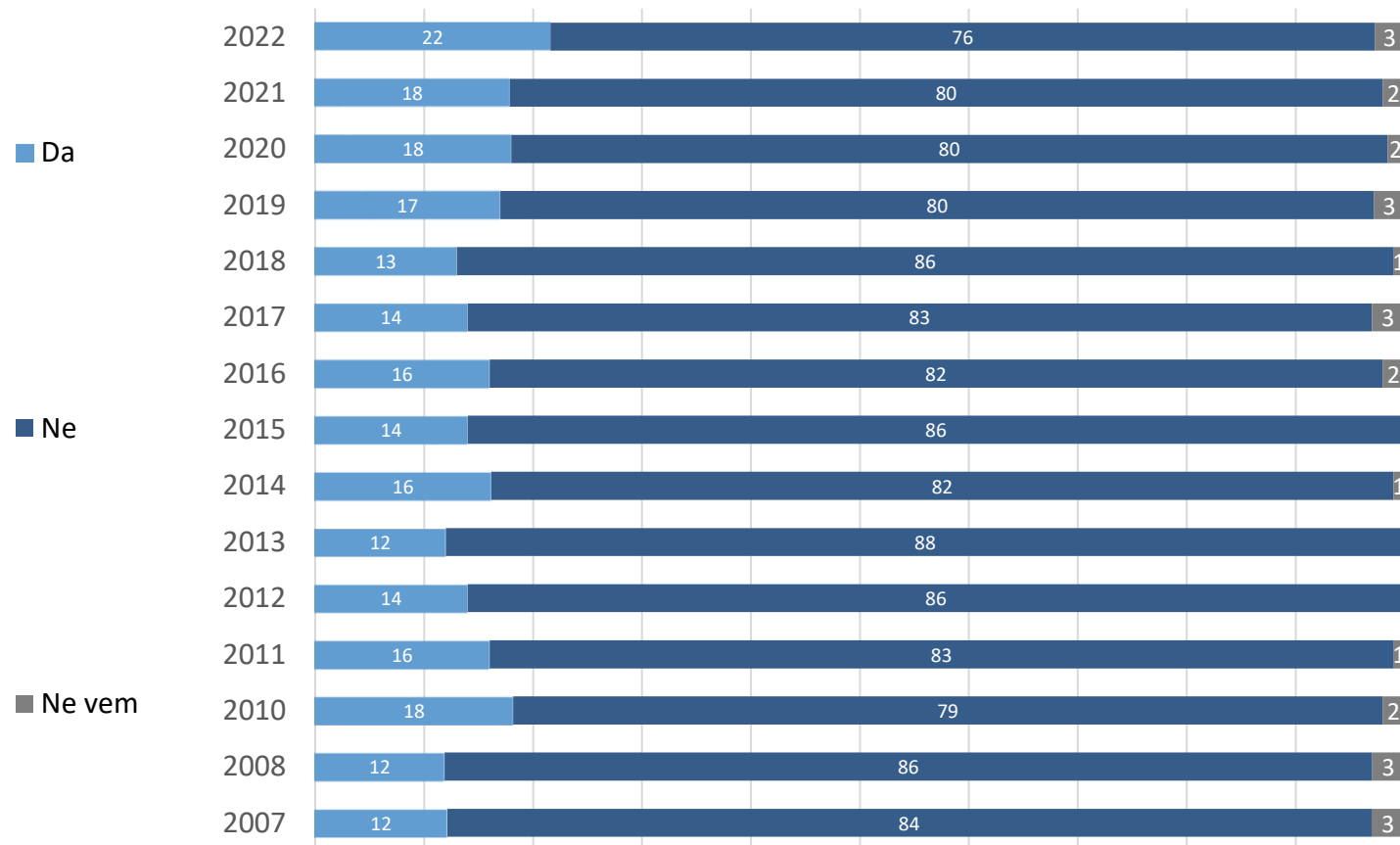
* Vprašanje je od leta 2020 zastavljeno vsem anketirancem in ne le tistim, ki nimajo rumene nalepke kot je bil primer v preteklih letih.

Uporaba rumene nalepke

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

Podatki v %

n=700



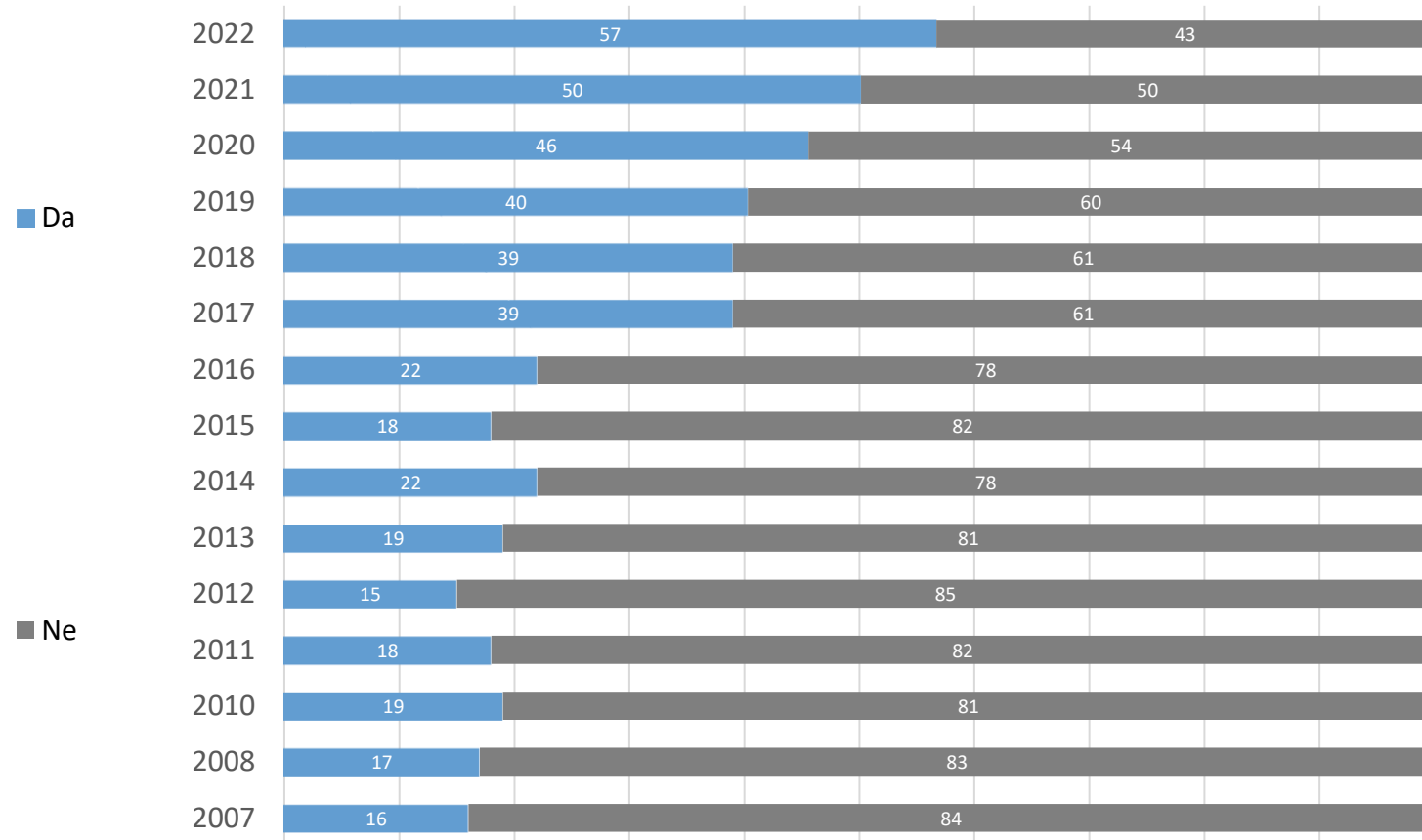
Tri četrtine anketiranih (75,7 %) ne uporablja rumene nalepke, ki prepoveduje vstavljanje nenaslovljenih oglaševalskih, marketinških in drugih reklamnih sporočil v hišni predalčnik. Nalepko uporablja petina (21,9 %) vprašanih.

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



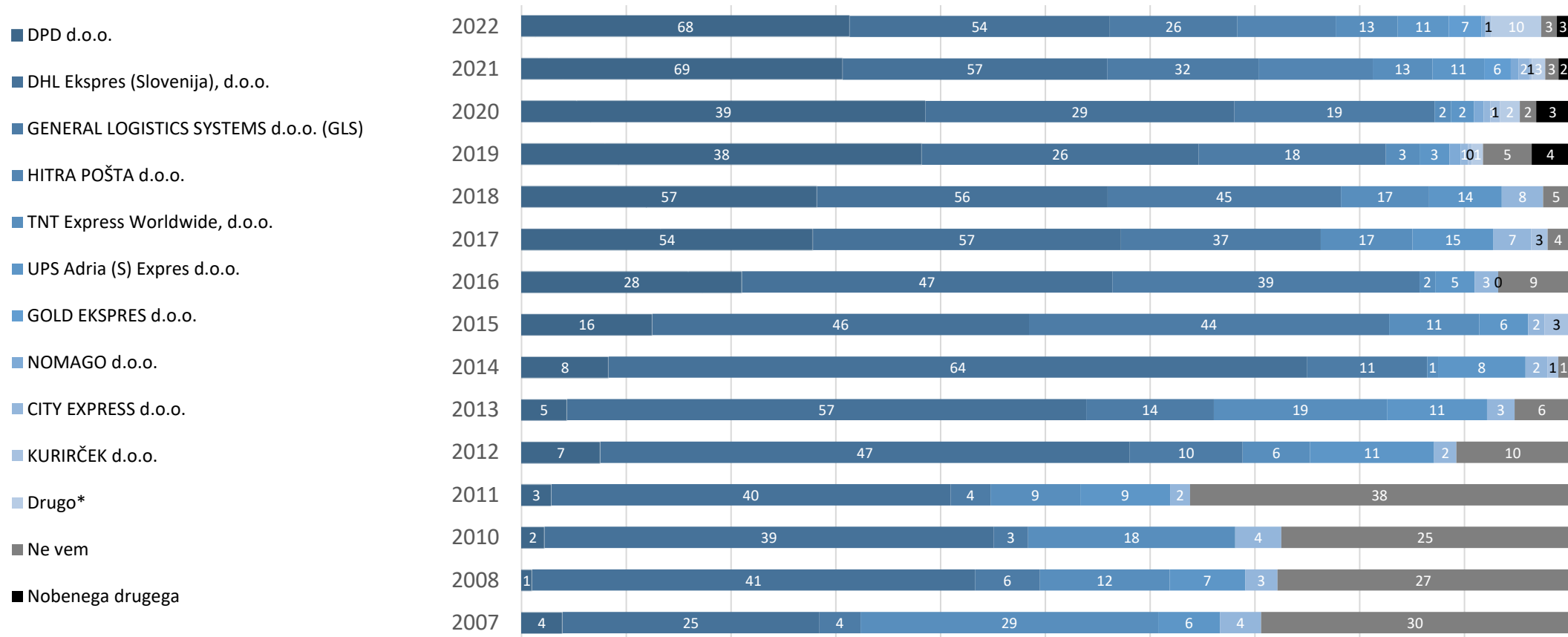
Dve petini anketiranih (43,3 %) v zadnjem letu ni uporabilo storitev kakšnega drugega izvajalca poštnih storitev z izjemo Pošte Slovenije.

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 %

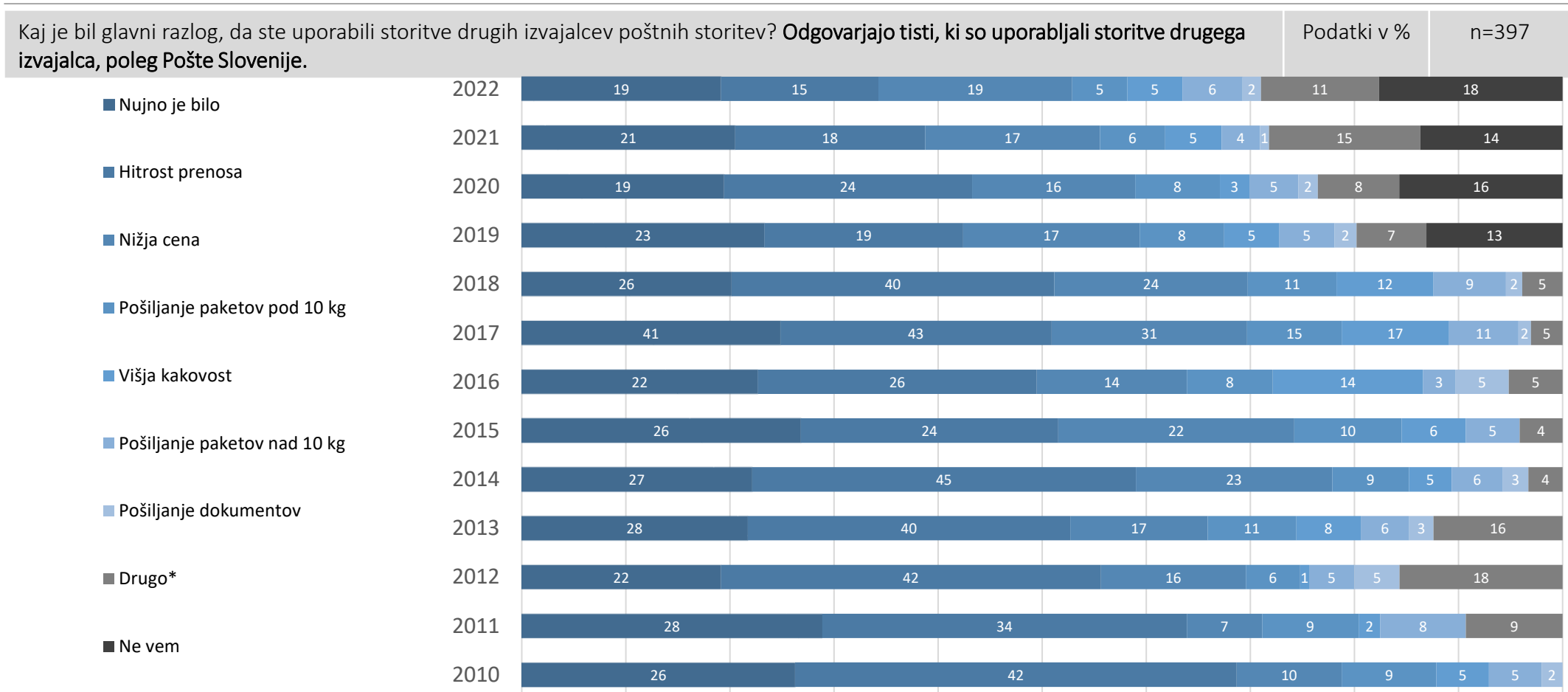
n=397



* Navedbe pod drugo: EnaA, Intereuropa, Avstrijsko pošto, prevzem na Petrolu, Suisse Poste, Slovenske železnice, moj dostavljalec časopisa...

Dve tretjini vprašanih (68,0 %) je poleg storitev Pošte Slovenije v zadnjem letu uporabila tudi storitve DPD, dobra polovica pa tudi DHL (53,9 %).

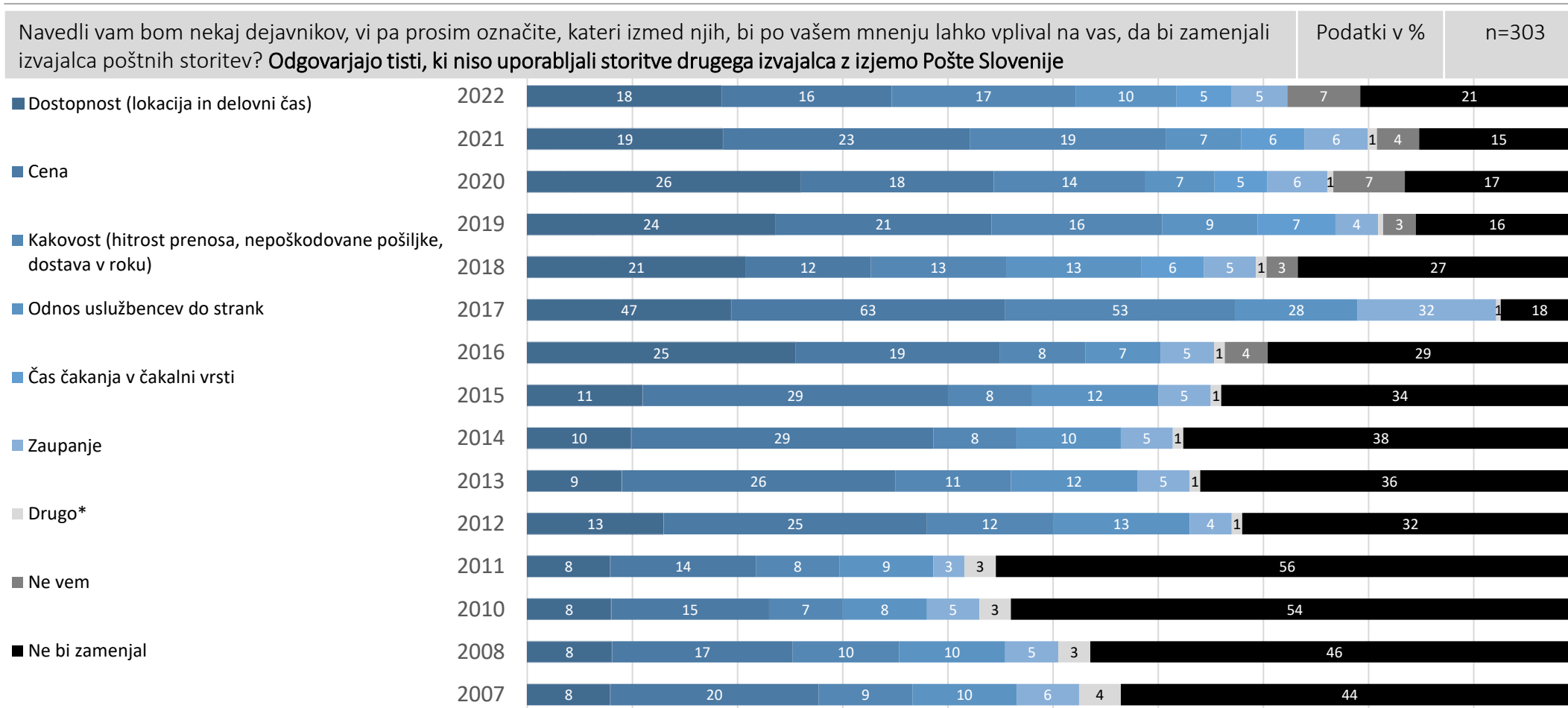
Razlogi uporabe storitev drugih izvajalcev



* Navedbe pod drugo: pogodbeno določen izvajalec, prilagojen čas dostave, odločitev pošiljatelja, edina izbira, nakup prek spleta

Najpogostejši razlog uporabe storitev drugih izvajalcev poštne storitve je nujnost (19,1 %) in nižja cena (18,6 %).

Izvajalci poštних storitev v zadnjem letu - uporaba



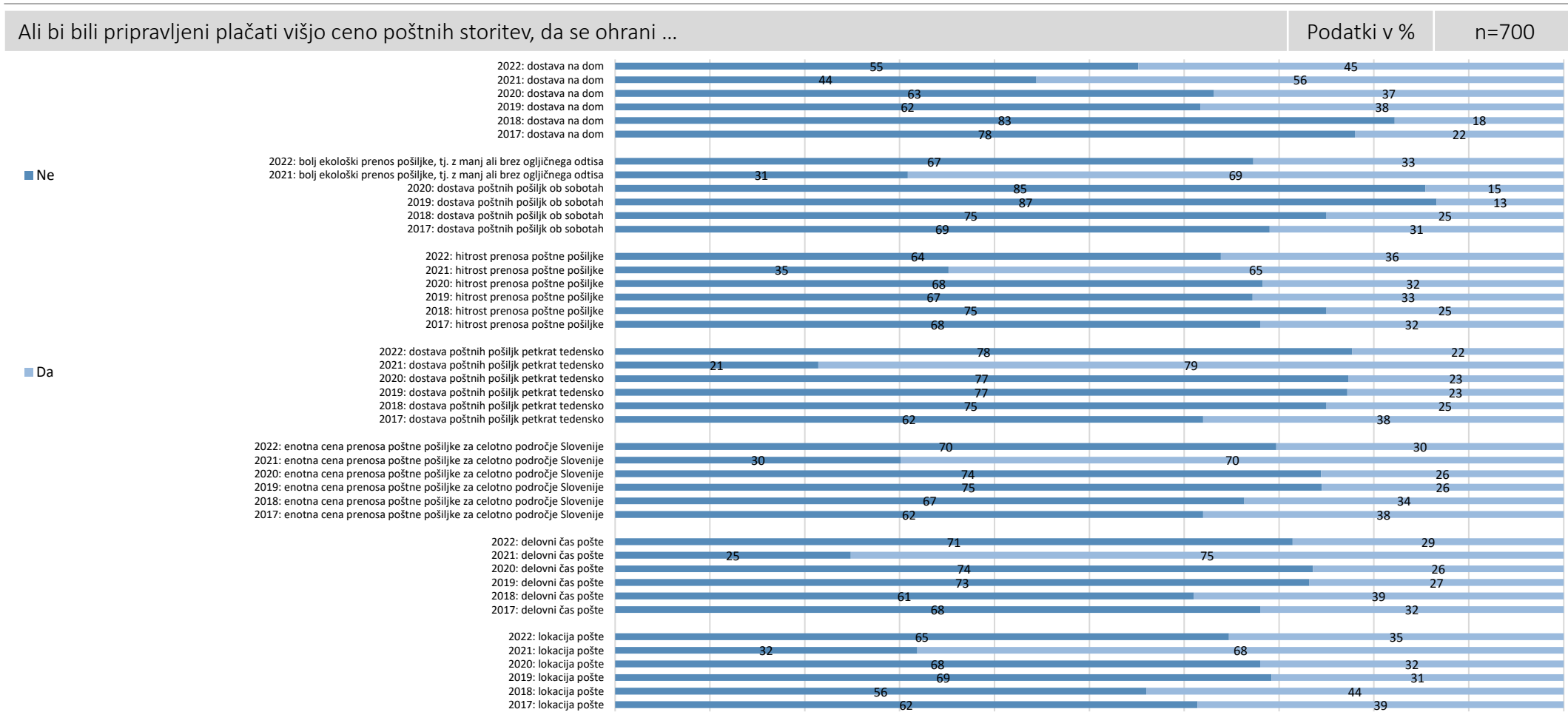
* Navedbe pod drugo: dostava priporočenih pošiljk na dom, kombinacija vsega, prevzem na domu

Dostopnost je tisti dejavnik, ki bi lahko vplival na šestino (18,5 %) vprašanih, ki koristijo storitve Pošte Slovenije, da zamenjajo izvajalca.



Ohranitev poštnih storitev

Pripravljenost plačevanja višje cene poštних storitev



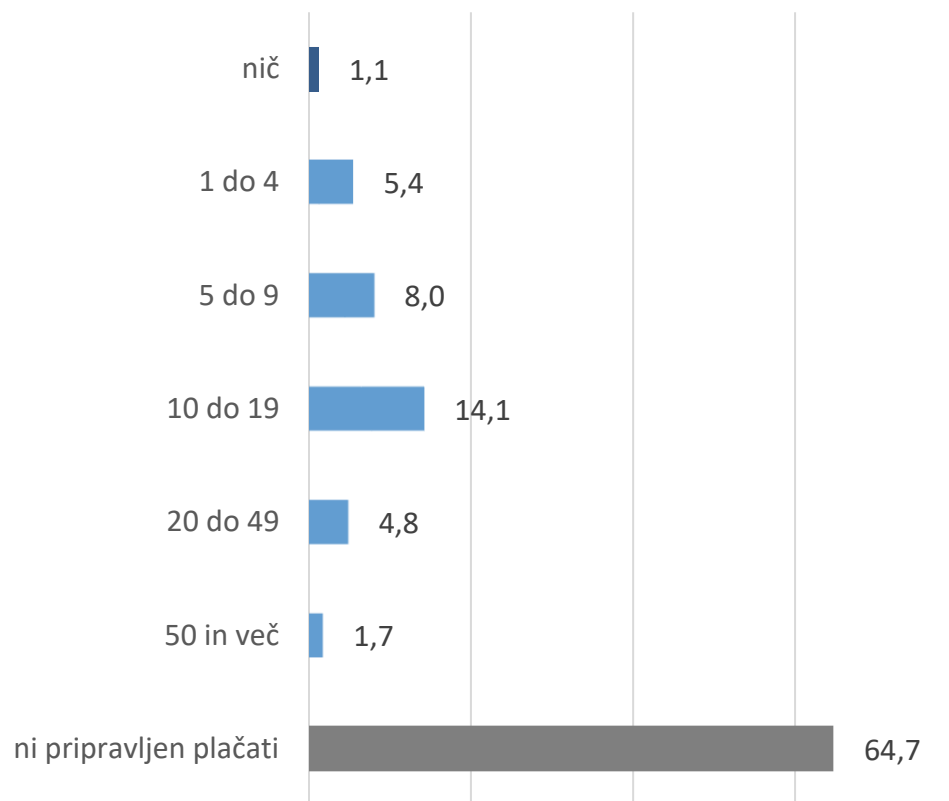
Najvišji delež anketiranih (44,9 %) bi bil pripravljen plačati več, da se ohrani dostava na dom. Najmanjši delež pa je pripravljen dodatno plačati za dostavo poštних pošiljk petkrat tedensko (22,3 %).

Pripravljenost plačevanja višje cene, da se ohrani lokacija pošte

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

Podatki v %

n=700



11,6 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 11,6 % višjo ceno poštних storitev, da se ohrani lokacija pošte.

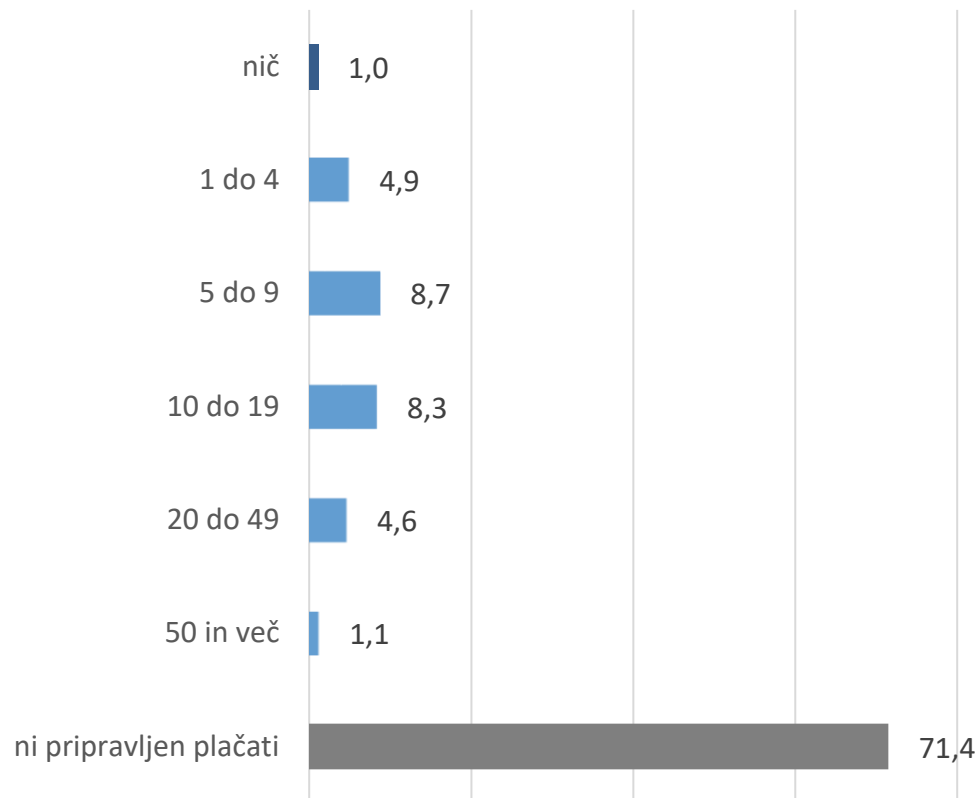
Lokacija pošte	Leto	Procent
	2021	10,1 %
	2020	9,3 %
	2019	10,3 %
	2018	10,3 %
	2017	9,7 %

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



11,4 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 11,4 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani delovni čas pošte.

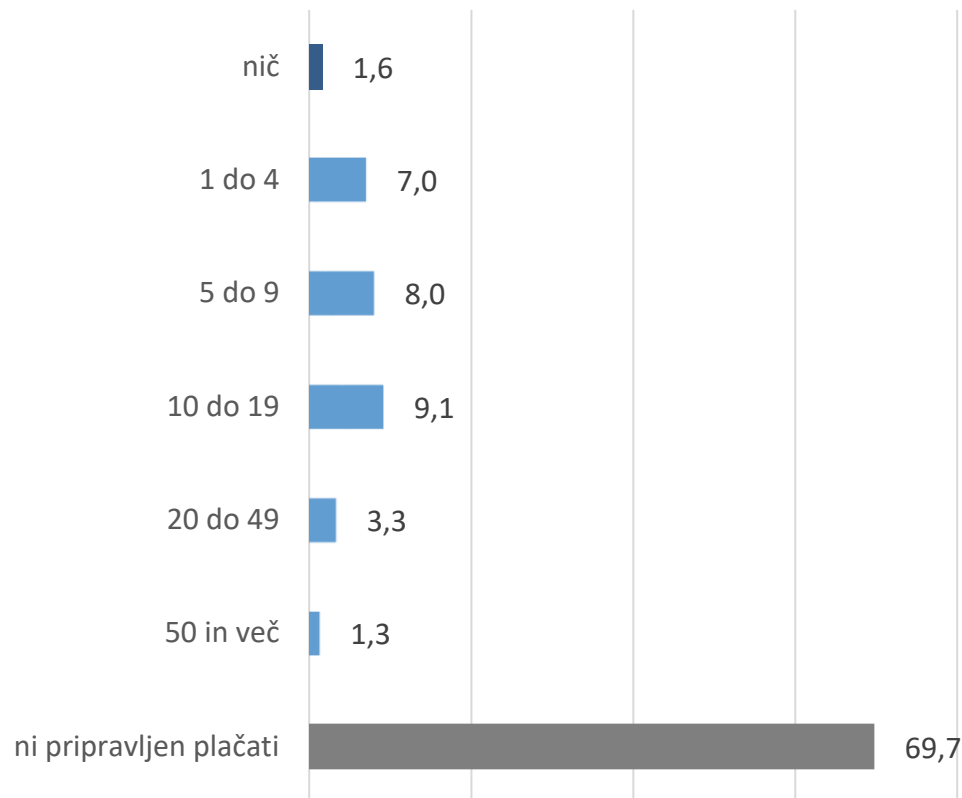
Delovni čas pošte	2021	9,0 %
	2020	8,9 %
	2019	9,1 %
	2018	10,5 %
	2017	9,5 %

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

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

Podatki v %

n=700



10,5 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 10,5 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani enotna cena prenosa poštnih pošiljke za celotno področje Slovenije.

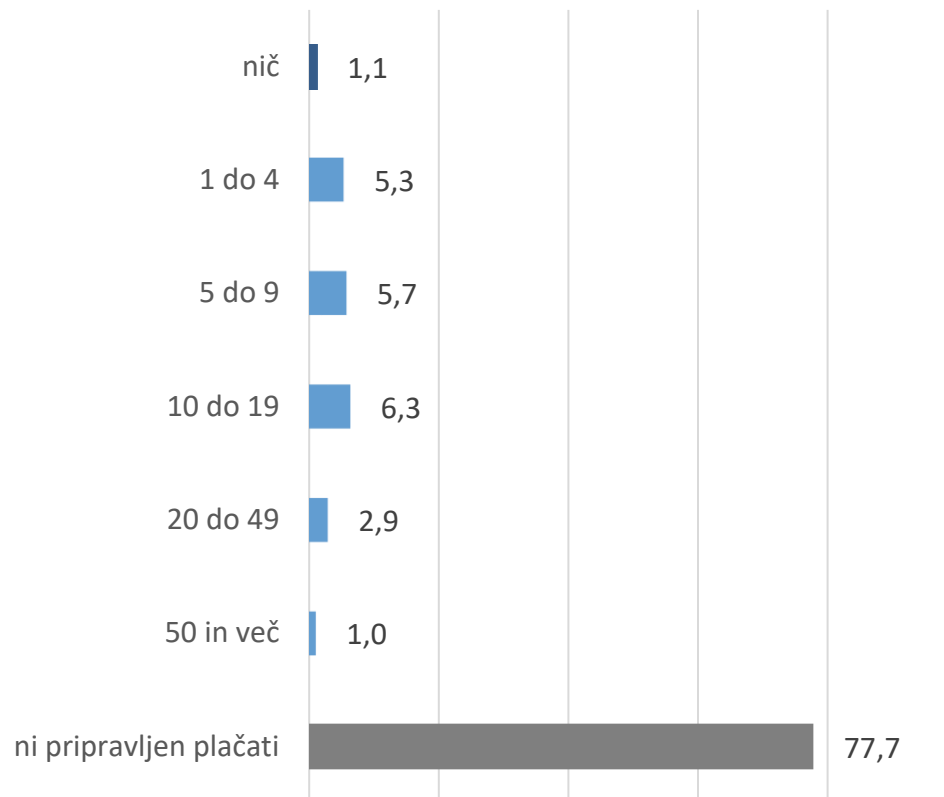
Delovni čas pošte	2021	7,9 %
	2020	6,5 %
	2019	7,5 %
	2018	8,0 %
	2017	8,6 %

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

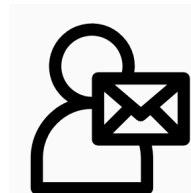
Koliko odstotkov višjo ceno poštnih storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko?

Podatki v %

n=700



10,7 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 10,7 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko.

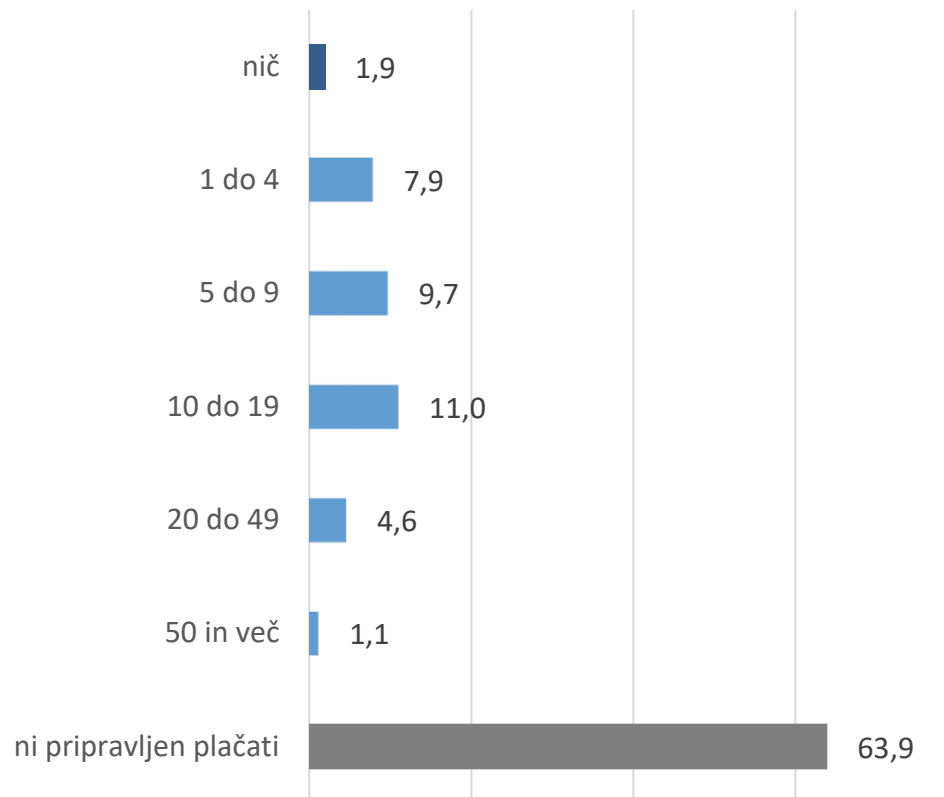
Dostava poštnih pošiljk 5x tedensko	2021	8,0 %
	2020	6,7 %
	2019	8,0 %
	2018	10,2 %
	2017	7,7 %

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

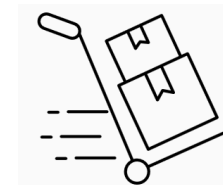
Koliko odstotkov višjo ceno poštних storitev ste pripravljeni plačati, da se ohrani hitrost prenosa poštne pošiljke?

Podatki v %

n=700



9,8 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 9,8 % višjo ceno poštних storitev, da se ohrani hitrost prenosa poštних pošiljk.

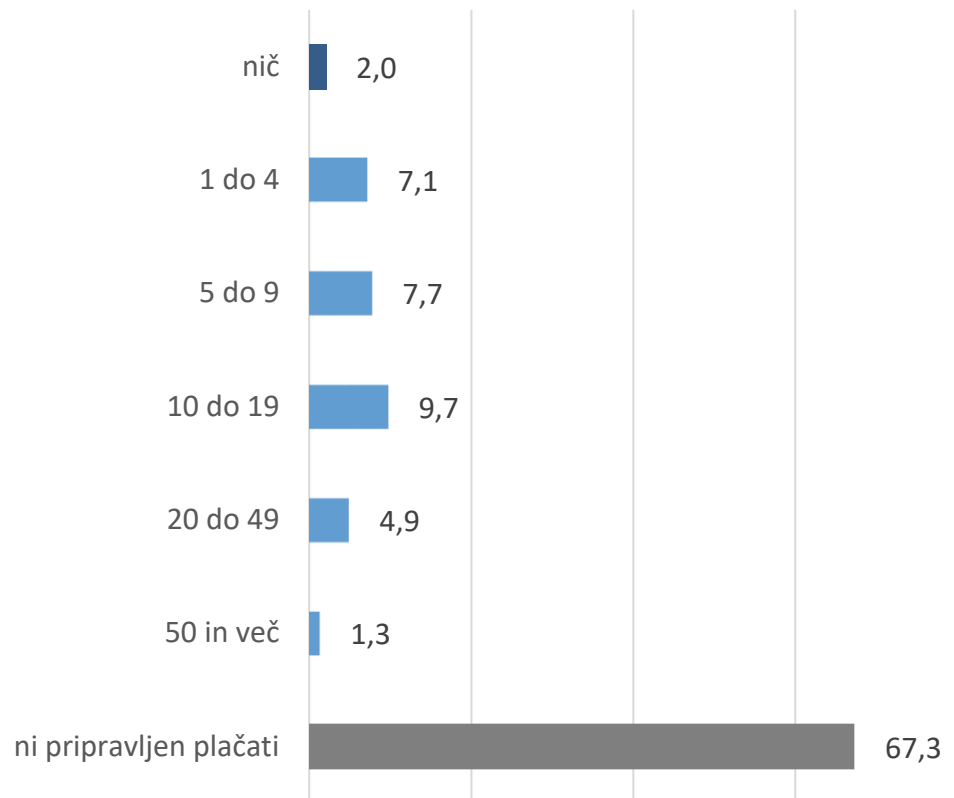
Dostava poštних pošiljk 5x tedensko	2021	8,3 %
	2020	8,0 %
	2019	9,7 %
	2018	11,0 %
	2017	8,2 %

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



11,0 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 11,0 % višjo ceno poštnih storitev, da se prenos pošiljke opravi bolj ekološko, tj. z manj ali brez ogljičnega odtisa.

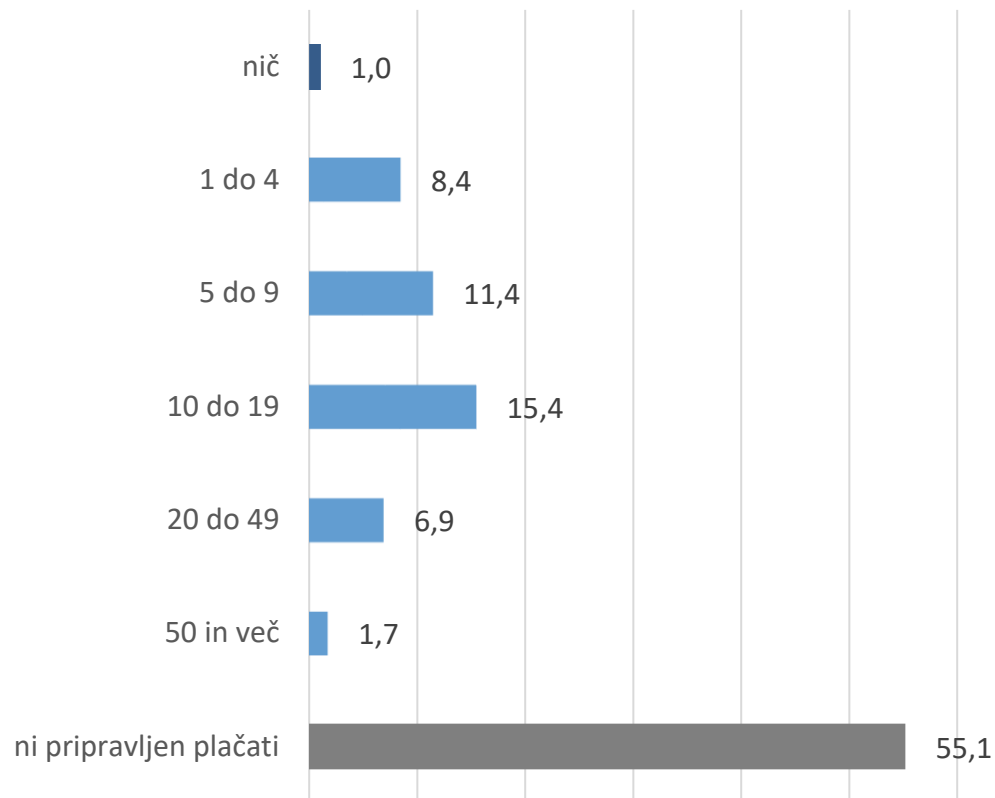
Ekološki prenos pošiljke	2021	9,8 %
--------------------------	------	-------

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



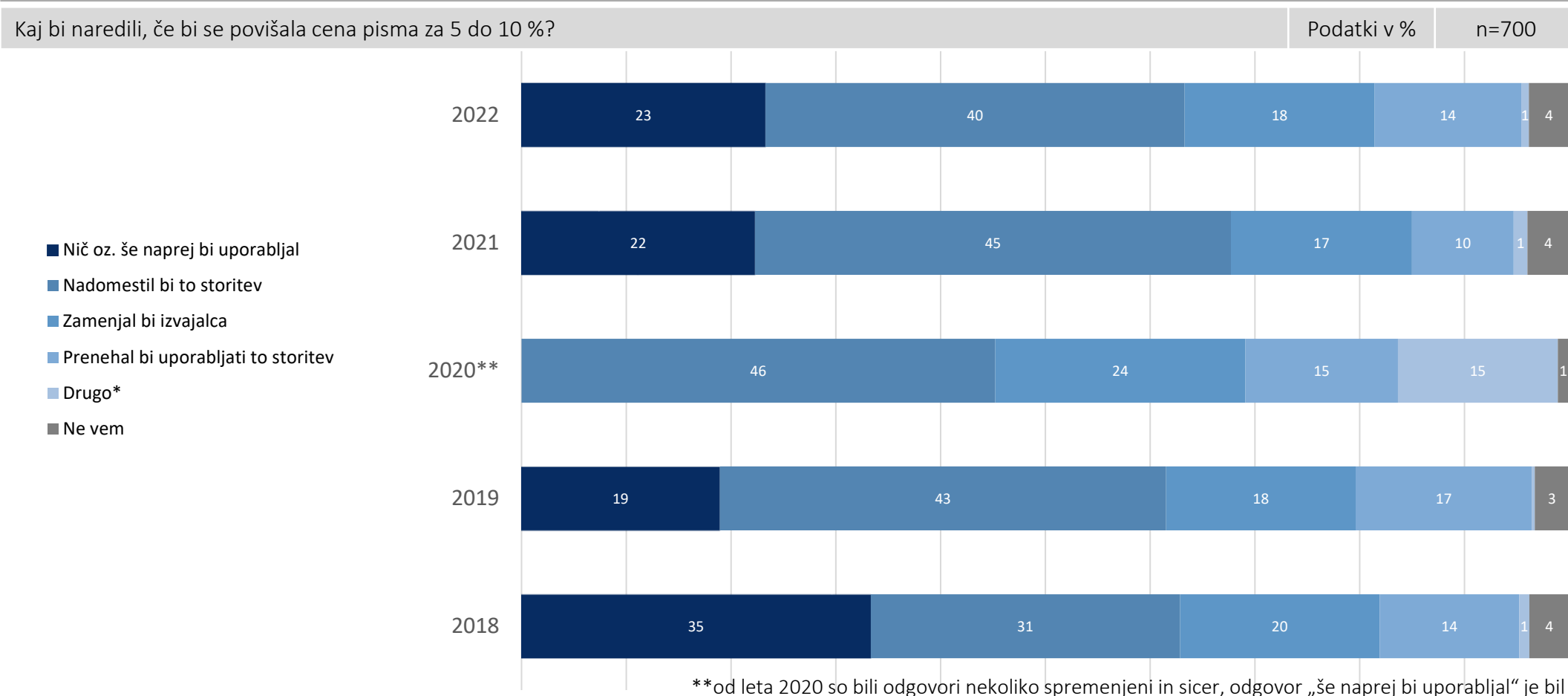
11,7 %



Anketiranci so v povprečju pripravljeni plačati 11,7 % višjo ceno poštnih storitev, da se ohrani dostava na dom.

Dostava poštnih pošiljk 5x tedensko	Leto	Podatek (%)
	2021	9,3 %
	2020	9,1 %
	2019	9,6 %
	2018	12,2 %
	2017	9,2 %

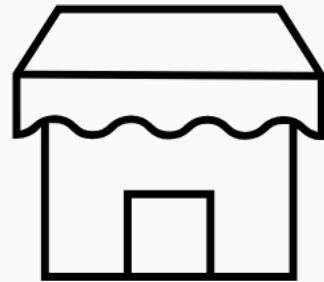
Povišanje cene pisma za 5 do 10 %



* Navedbe pod drugo: že tako je predrago, bi razmislil, zmanjšal bi porabo

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

V primeru, da bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %, bi 40,0 % anketirancev nadomestilo to storitev z drugo.



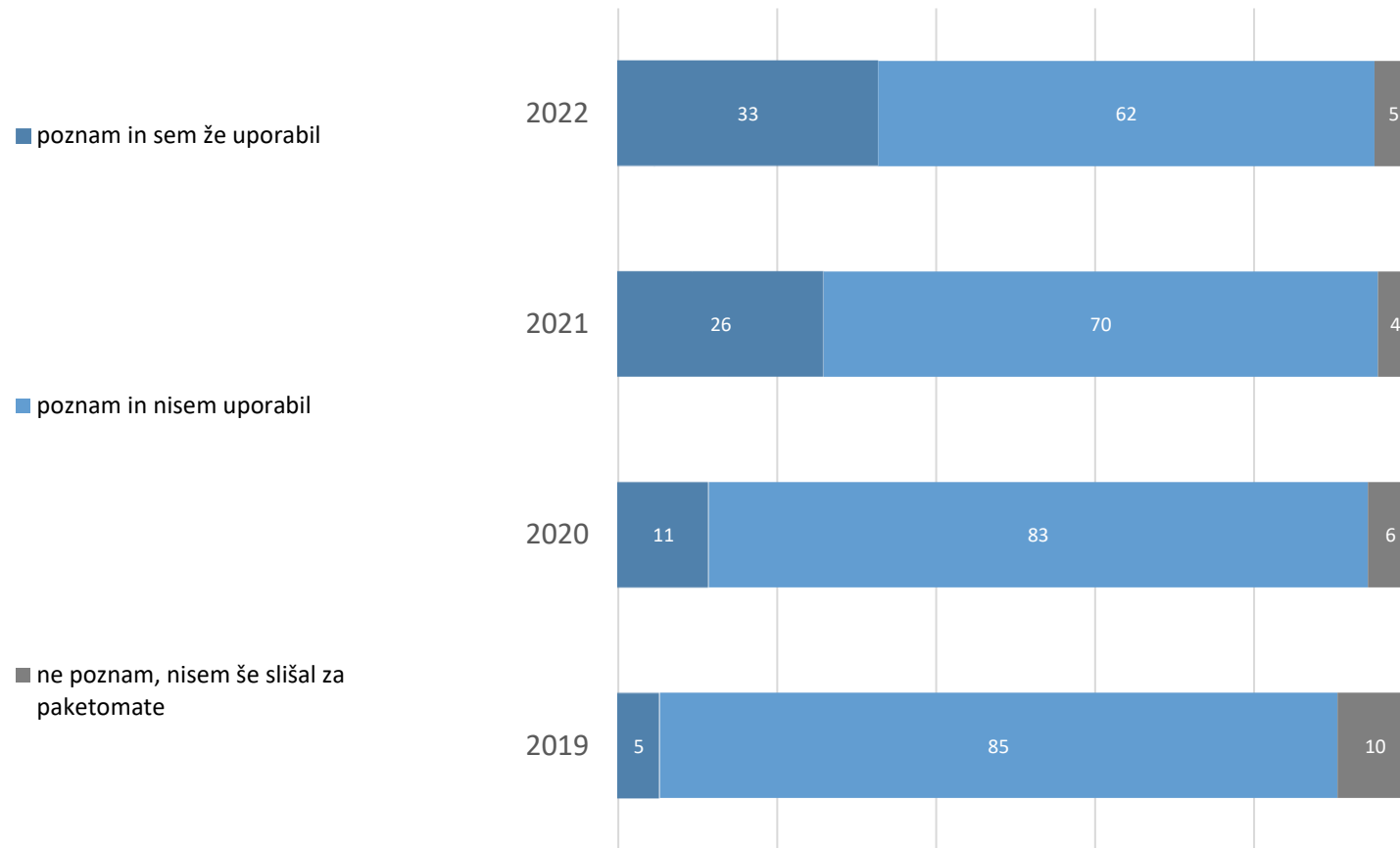
Poznavanje in uporaba
paketomatov in paketnih
trgovin ter paketnikov

Poznavanje paketomatov

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

Podatki v %

n=700



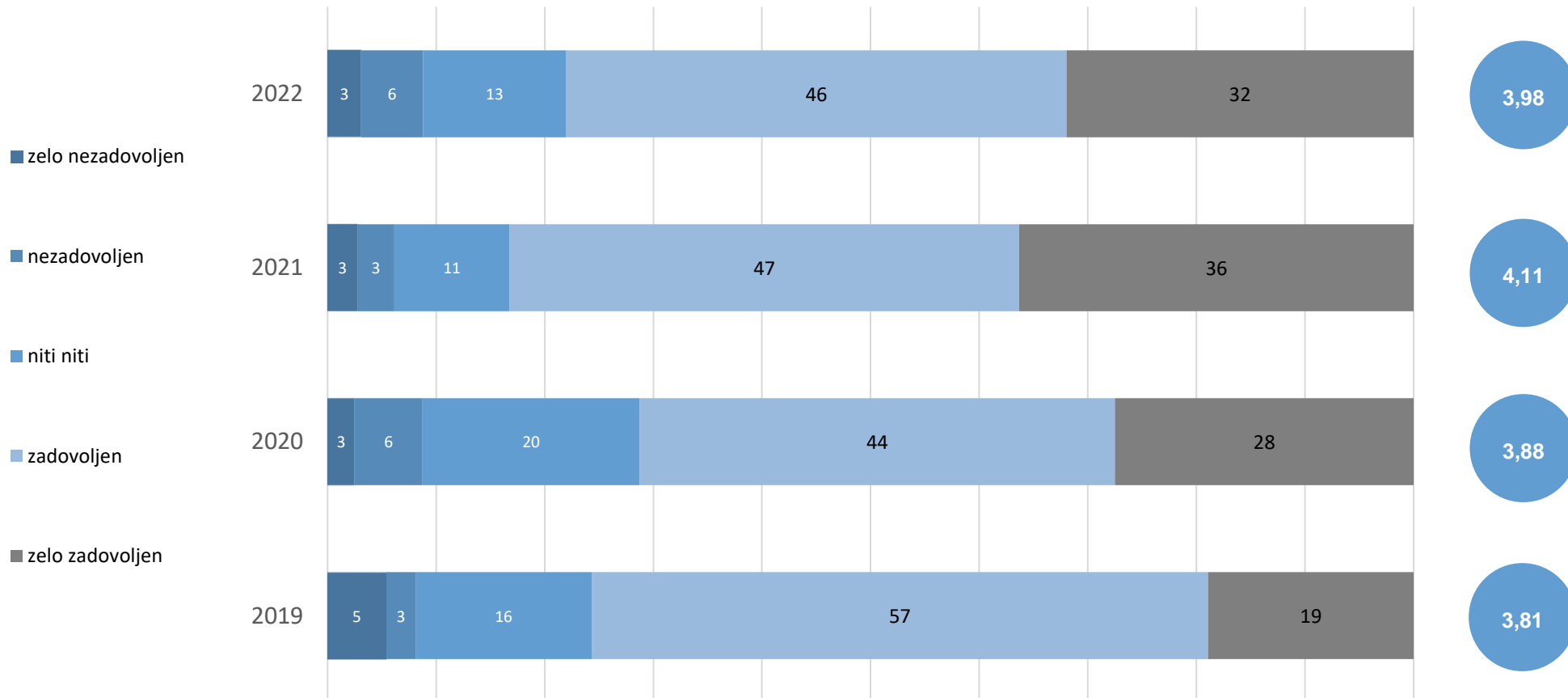
Dobri dve tretjini vprašanih (62,4 %) sicer pozna paketomate, a jih še ni uporabila.

Zadovoljstvo z uporabo paketomatov

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

Podatki v %

n=229



Večina vprašanih (78,1 %), ki poznajo paketomate, je z uporabo (zelo) zadovoljnih. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,98.

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=229

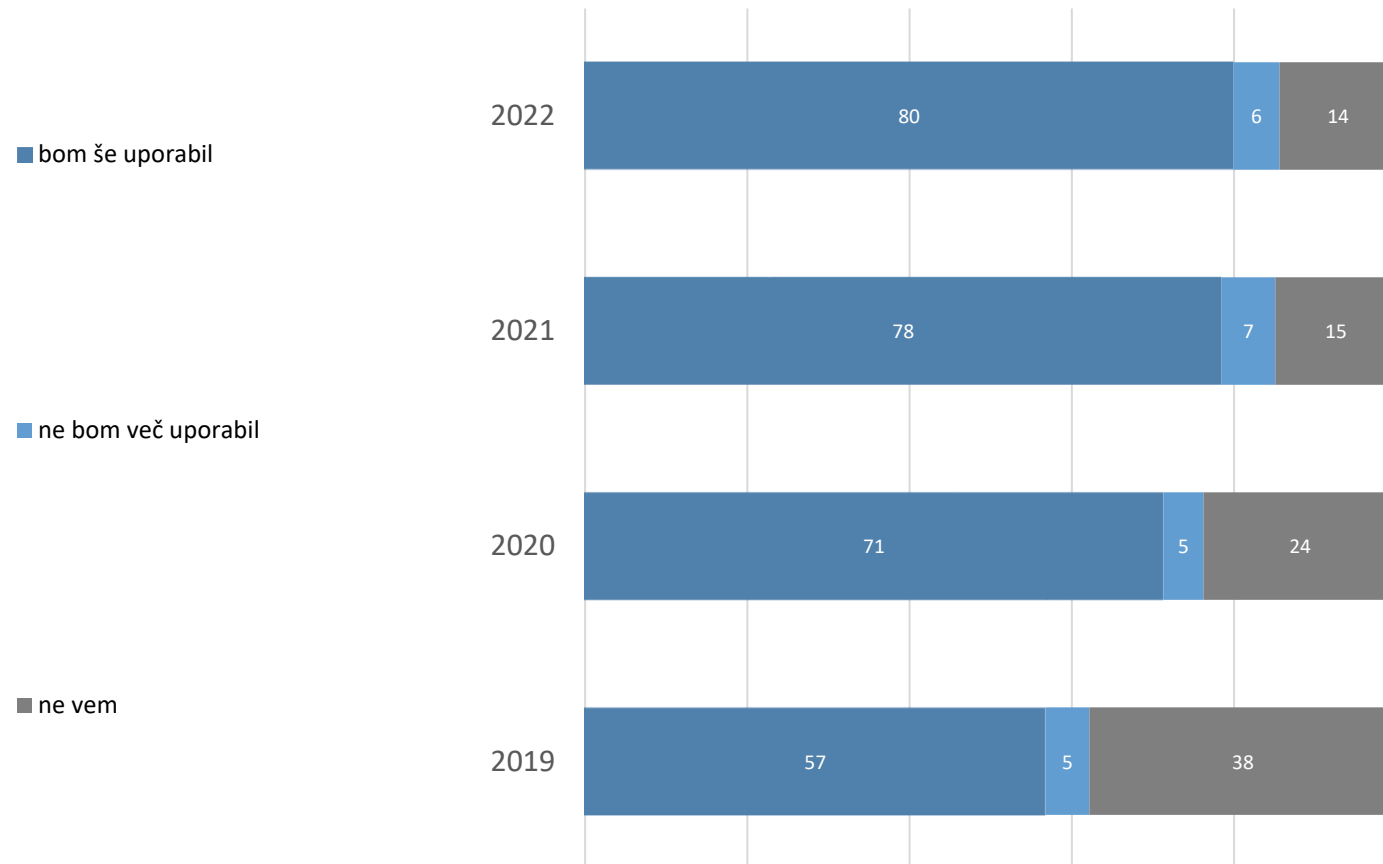
Navedba	Število navedb
VSE JE OK - NIČ ME NI MOTILO	68
PREVZAMEŠ, KO IMAŠ ČAS	57
ENOSTAVNA UPORABA	37
HITROST PREVZEMA PAKETOV	27
PREKOMPLICIRANO	11
PLAČILO SAMO S KARTICO	7

Uporaba paketomatov v prihodnje

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

Podatki v %

n=229



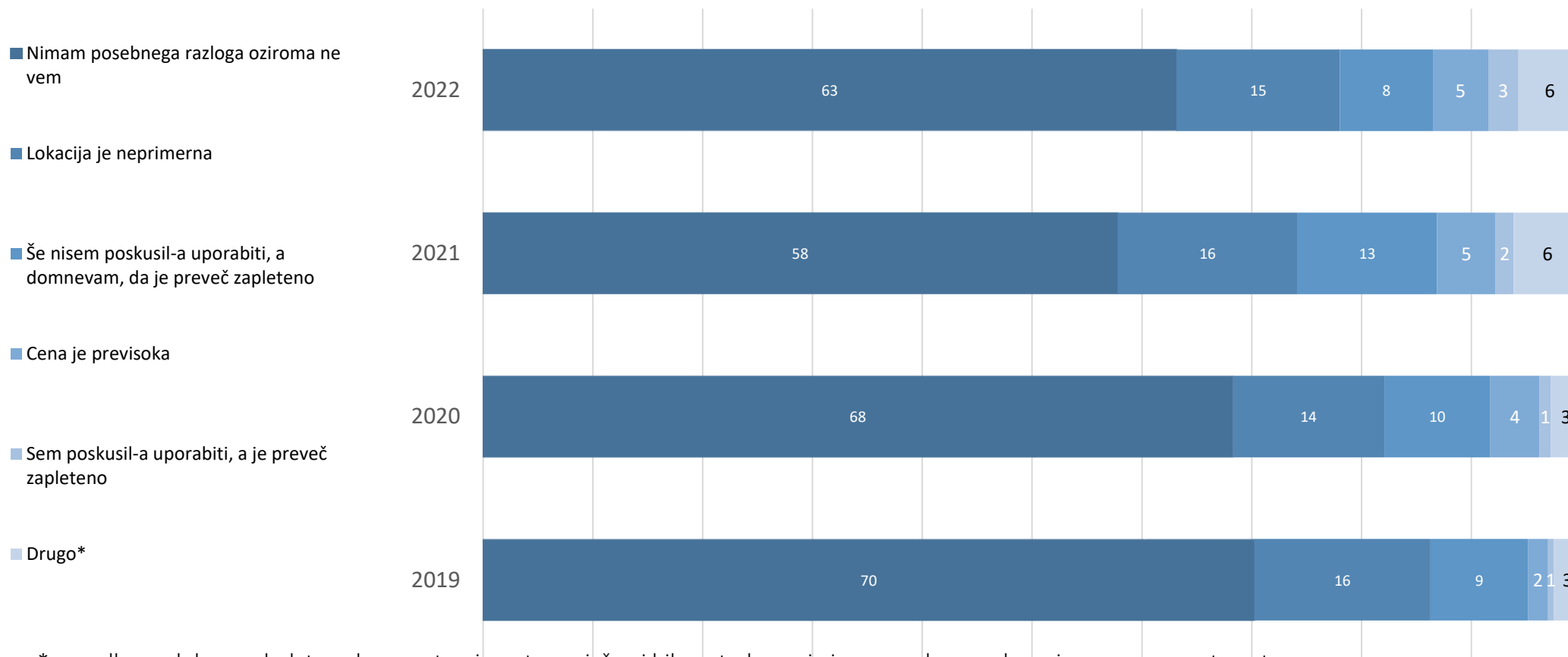
Dobre tri četrtine vprašanih (79,9 %), ki so že uporabili storitev paketomata, bo to možnost uporabila tudi v prihodnje.

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=437



* navedbe pod drugo: dodatna obveznost, pri nas tega ni, še ni bilo potrebe, raje imam osebno poslovanje, ne maram avtomatov

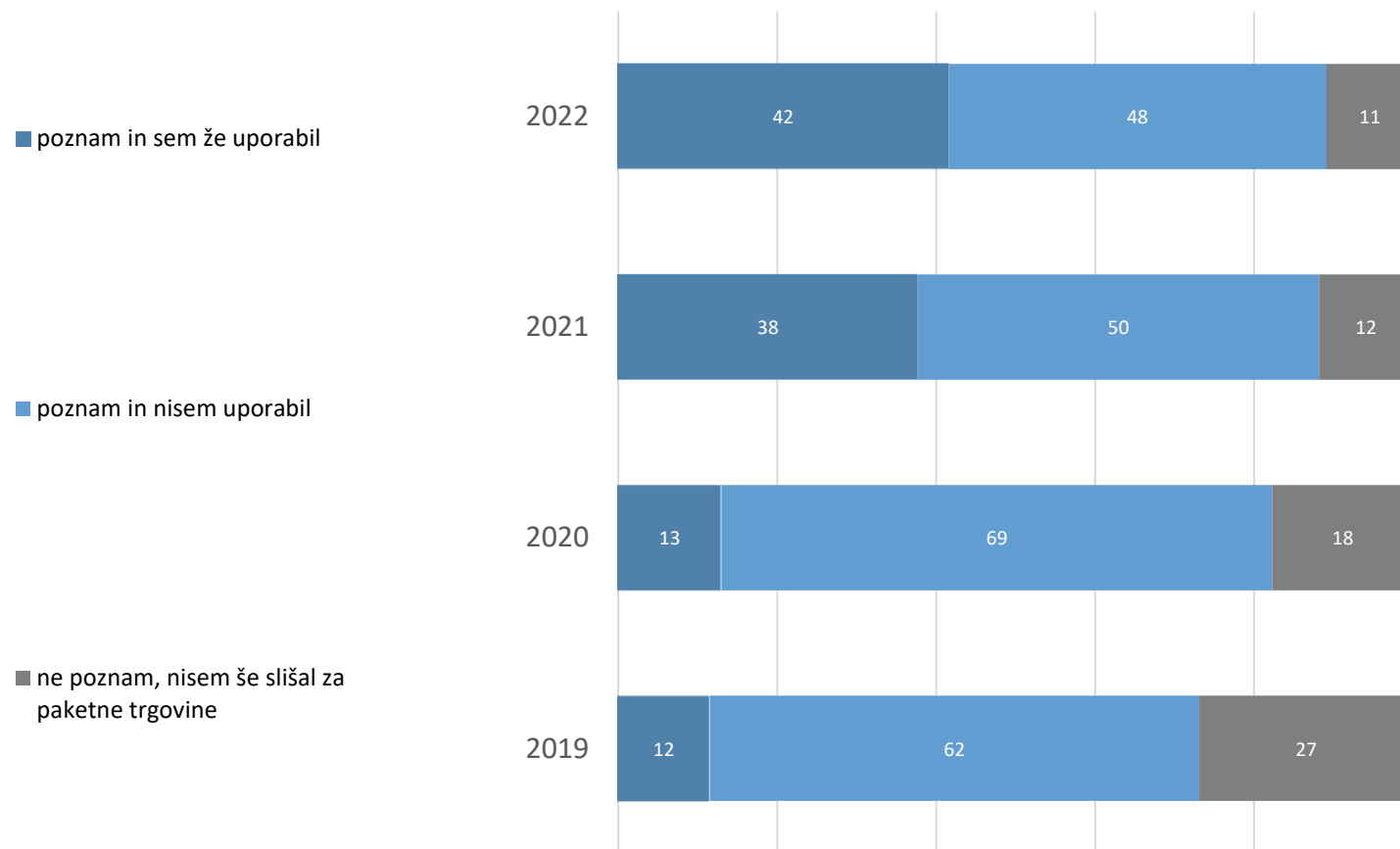
Dobra polovica vprašanih (57,8 %), ki pozna paketomate a jih še ni uporabila, ni navedla posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.

Poznavanje paketnih trgovin

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

Podatki v %

n=700



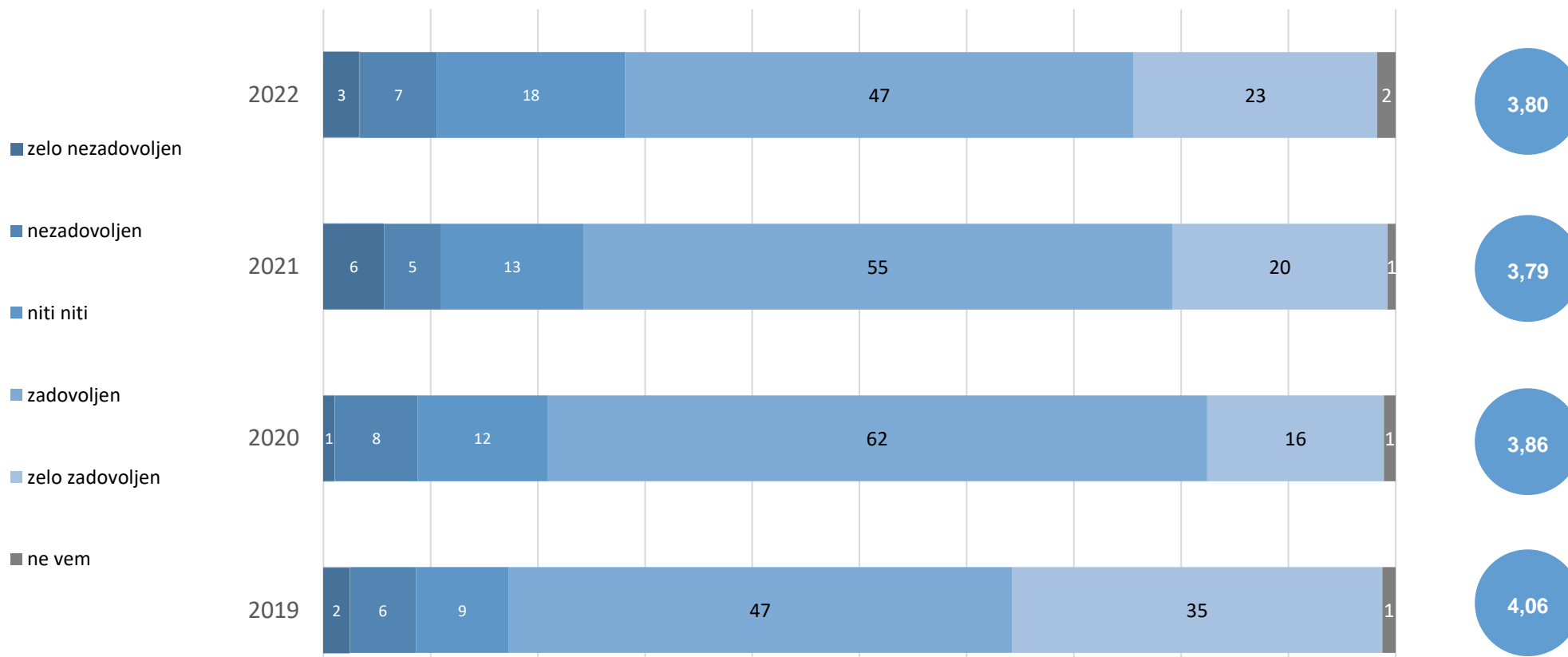
Slaba polovica anketiranih (47,6 %) sicer pozna paketne trgovine, a jih še ni uporabila.

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=291



Tri četrtnine anketiranih (70,1 %), ki poznajo in uporabljajo paketne trgovine je (zelo) zadovoljnih z uporabo paketnih trgovin. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,80.

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=291

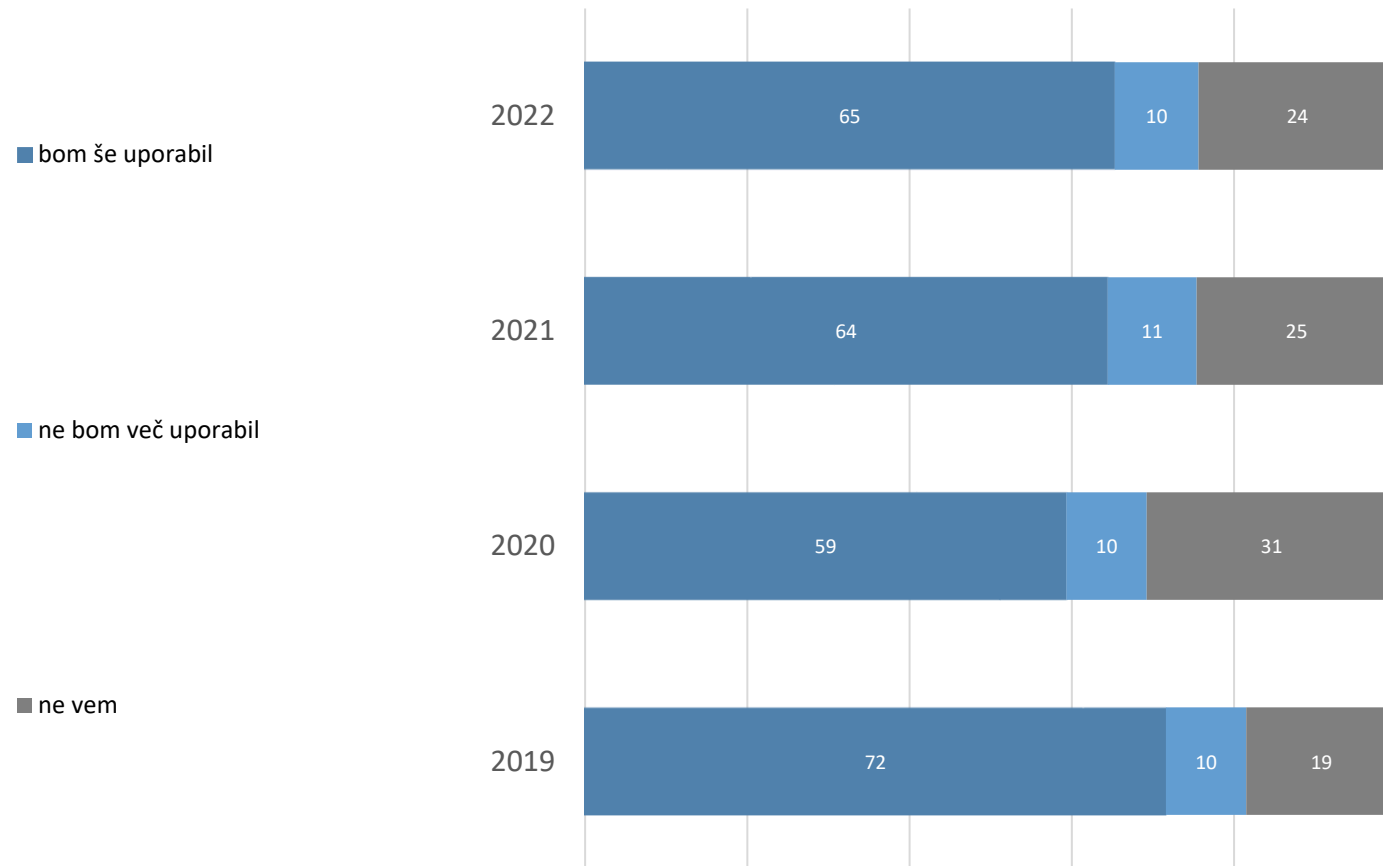
Navedba	Število navedb
VSE V REDU, NIČ ME NI MOTILO	81
ENOSTAVNA UPORABA	32
DODATEN STROŠEK, DODATNO PLAČILO	27
DVIG PAKETA KADARKOLI (24H)	25
HITROST PREVZEMA	18
PREVZEM NA PETROLU JE DOBRODOŠEL	16
ODNOS USLUŽBENCEV ME MOTI	9
NISEM UPORABLJAL ŽE DOLGO, NE SPOMNIM SE	5

Uporaba paketnih trgovin v prihodnje

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

Podatki v %

n=291



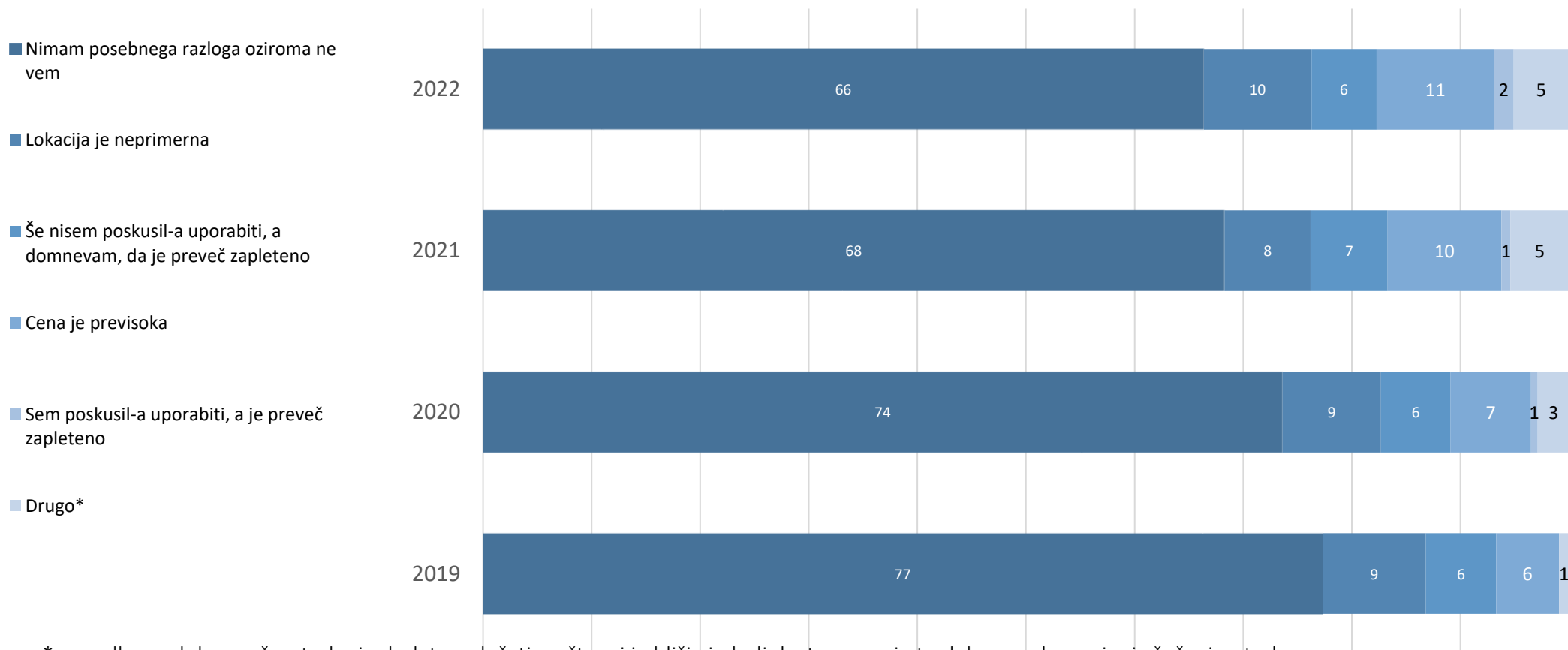
Dve tretjini vprašanih (65,3 %), ki so že uporabile storitev paketnih trgovin, bodo to možnost uporabile tudi v prihodnje.

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=333



* navedbe pod drugo: čas, treba je dodatno plačati, pošta mi je bližja in bolj dostopna, raje to delam osebno, ni mi všeč, ni potrebe,

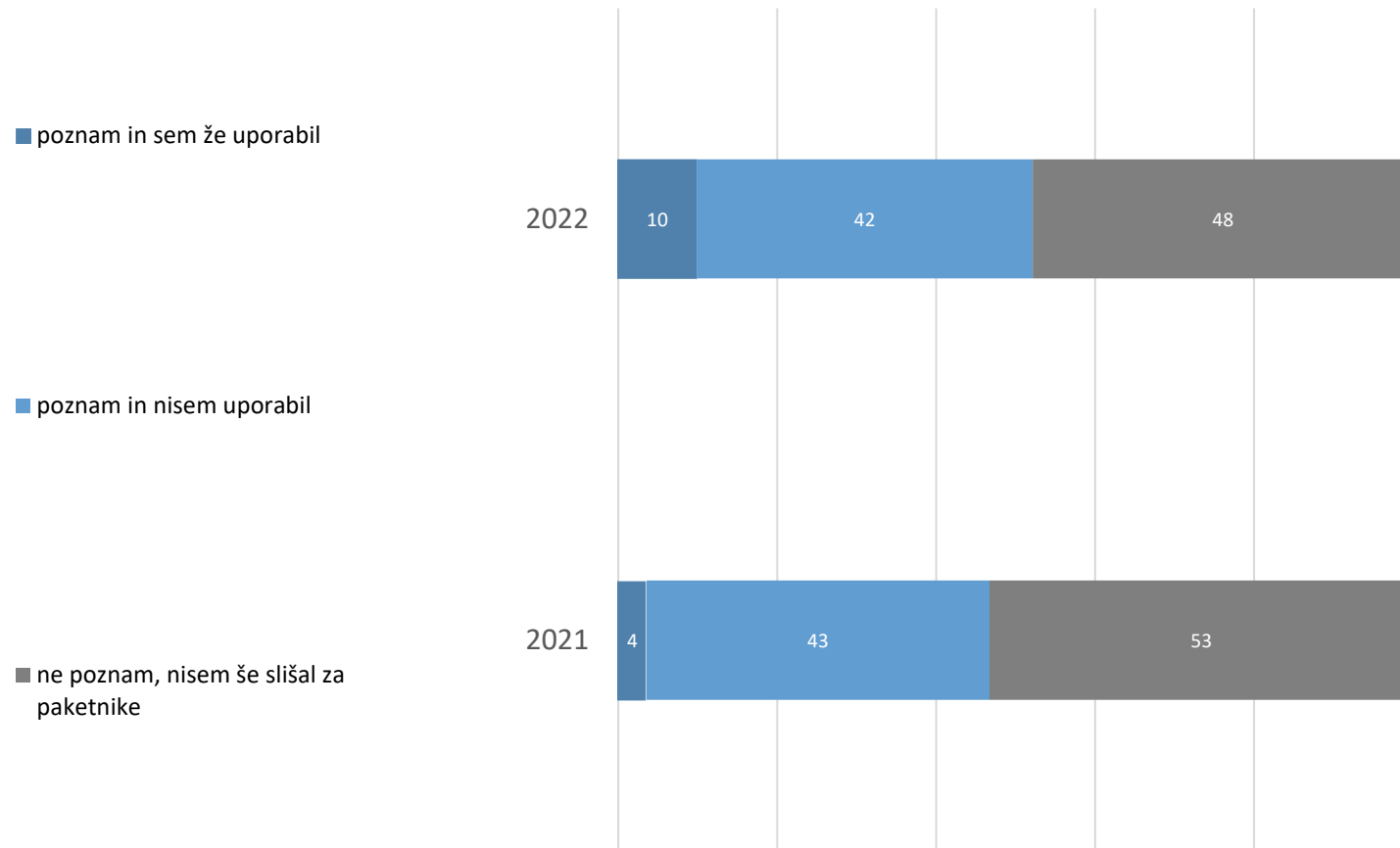
Dve tretjini vprašanih (66,4 %), ki pozna paketne trgovine, a jih še ni uporabila, ni navedlo posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.

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



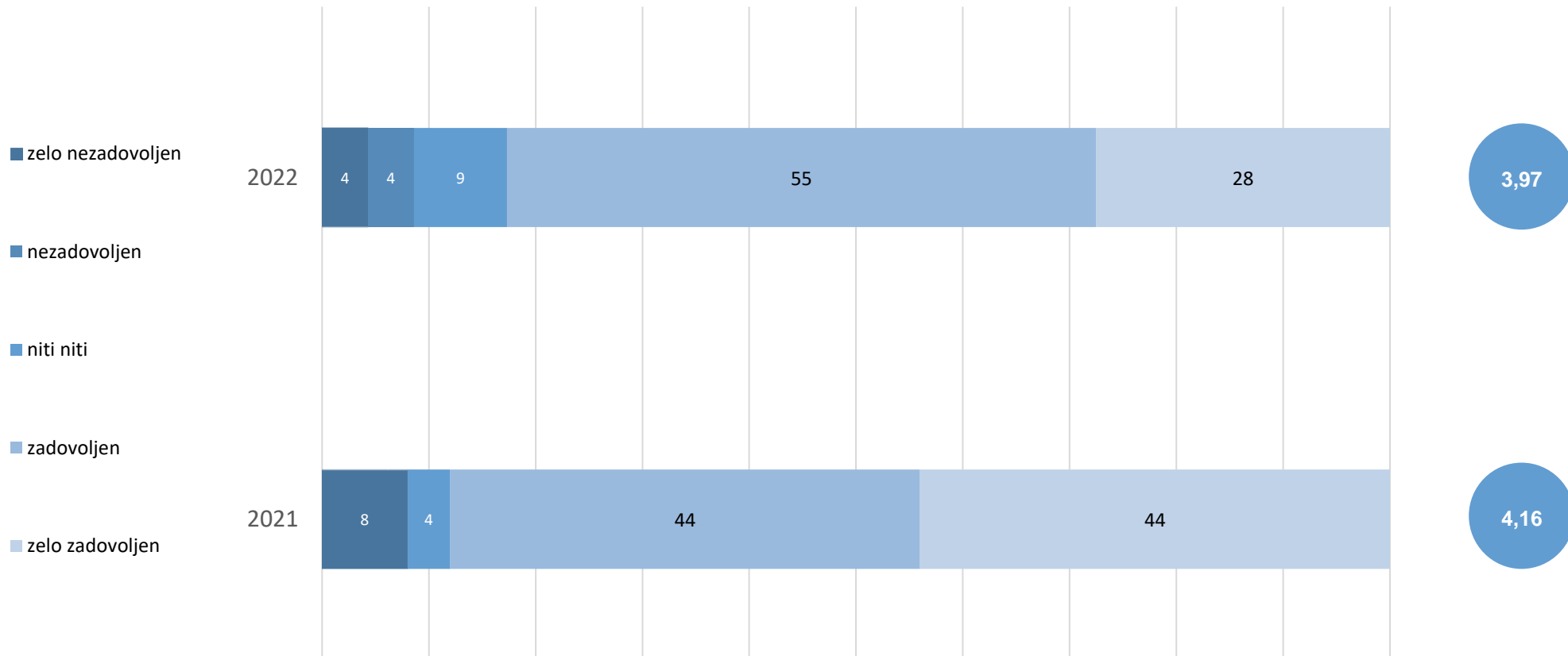
Dve petini anketiranih (42,3 %) sicer pozna paketnike, a jih še ni uporabila.

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=69



Večina anketiranih (82,6 %), ki poznajo in uporabljajo paketnike je (zelo) zadovoljnih z uporabo paketnikov. Povprečna ocena zadovoljstva na lestvici od 1 do 5 znaša 3,97.

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=69

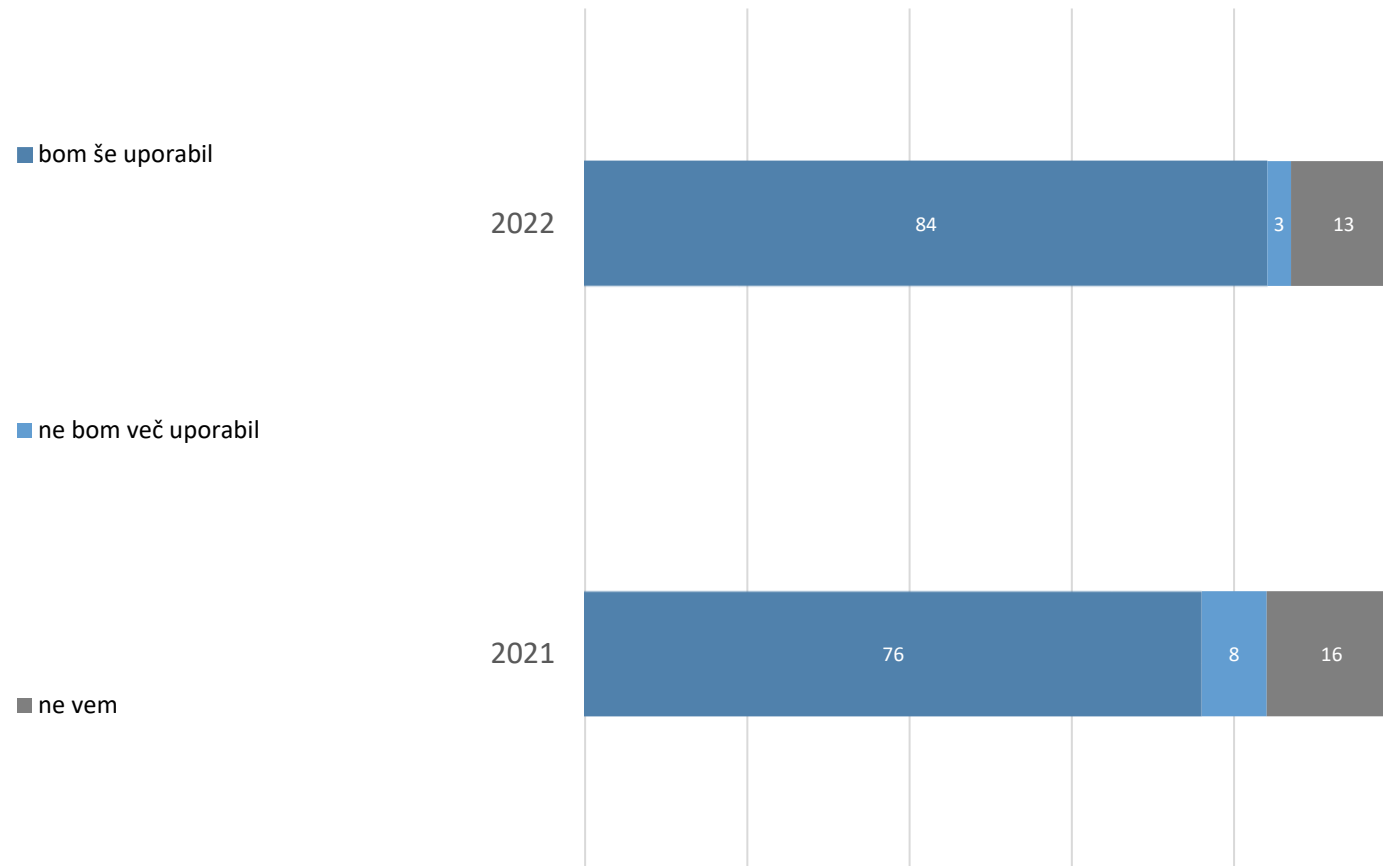
Navedba	Število navedb
UPORABNO, PRAKTIČNO, HITRO	20
VSE JE BILO SUPER	16
NE VEM	6
DOSTOPNOST 24/7	6
NI PLAČILA S KARTICO	5
KOMPLICIRAN POSTOPEK	2
LASTNA IZBIRA O ČASU DVIGA	2
BREZ ODGOVORA	12

Uporaba paketnikov v prihodnje

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

Podatki v %

n=69



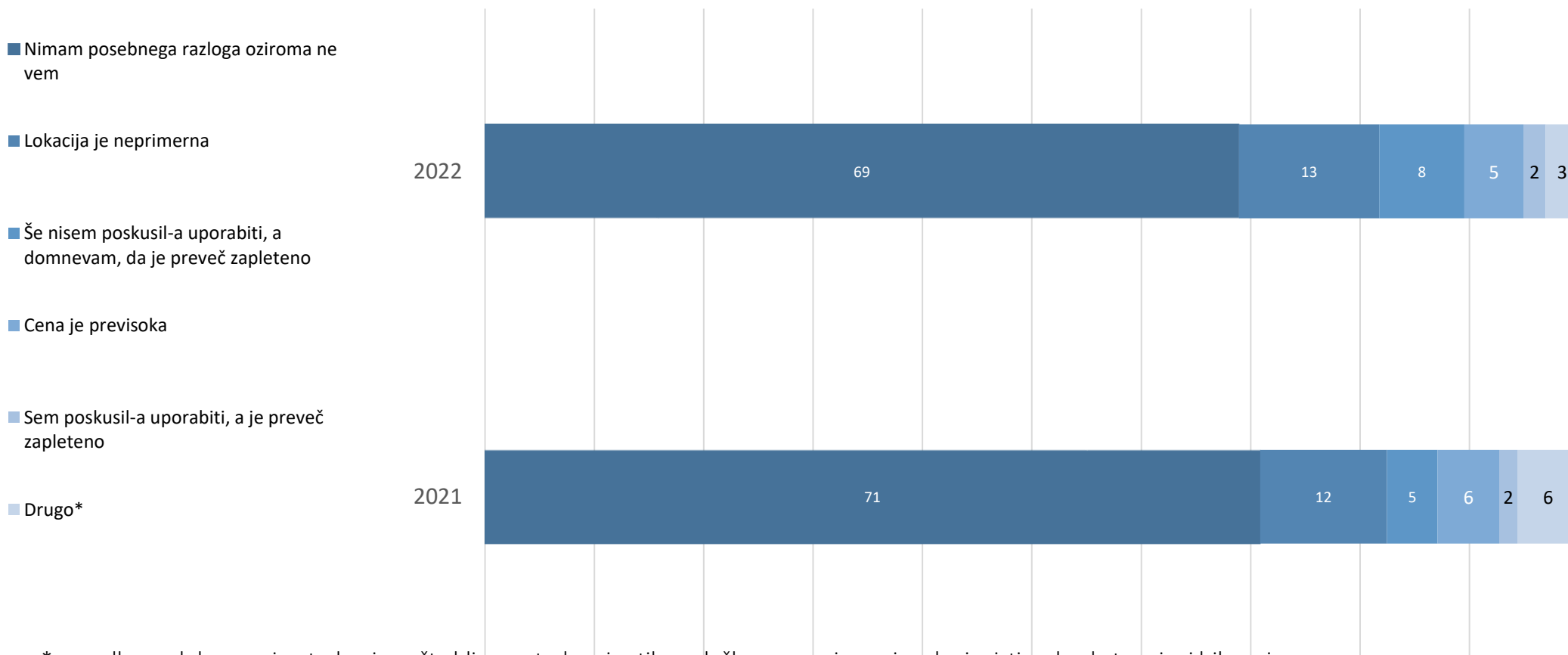
Večina vprašanih (84,1 %), ki je že uporabila storitev paketnikov, bodo to možnost uporabile tudi v prihodnje.

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=296



* navedbe pod drugo: ni potrebe, je pošta blizu, potreben je stik z uslužbencem, ni v mojem kraju, isti razlog kot prej, ni bilo nuje,

Dve tretjini vprašanih (68,9 %), ki pozna paketnike, a jih še ni uporabila, ni navedla posebnega razloga za ne-uporabo te storitve.



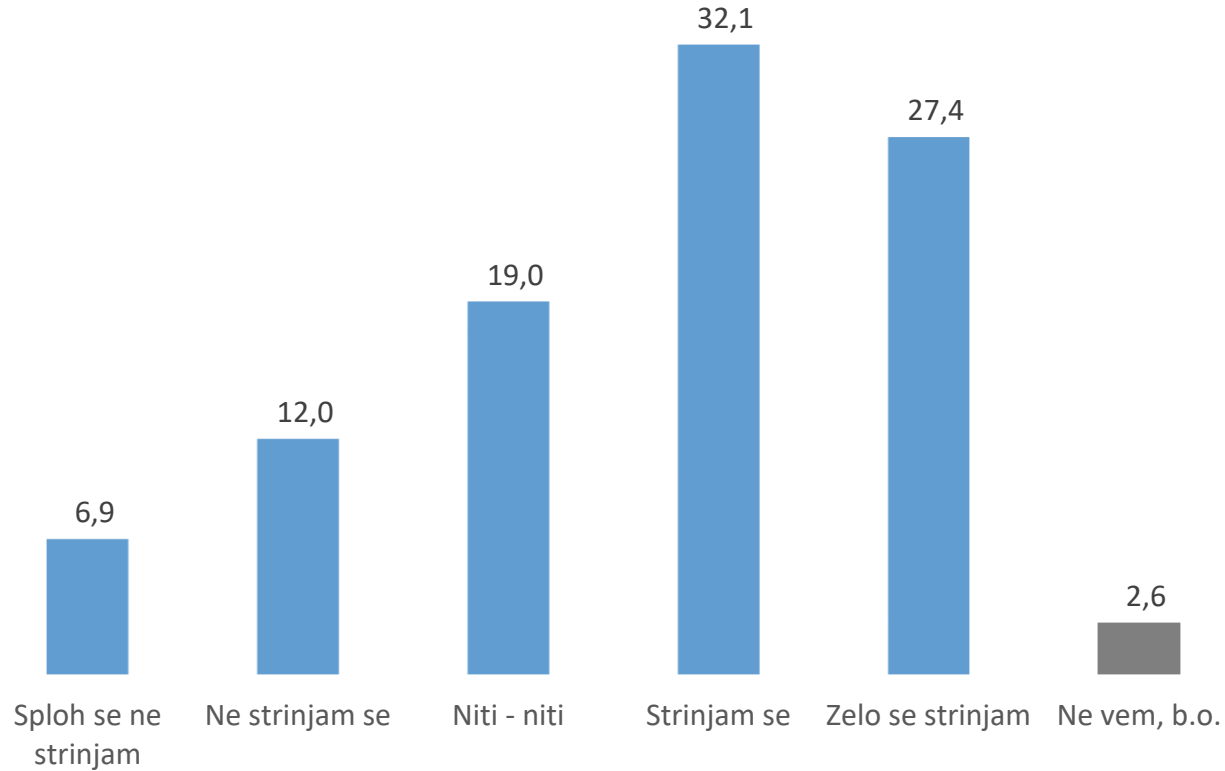
Uporabniška izkušnja pri poštnih storitvah

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)



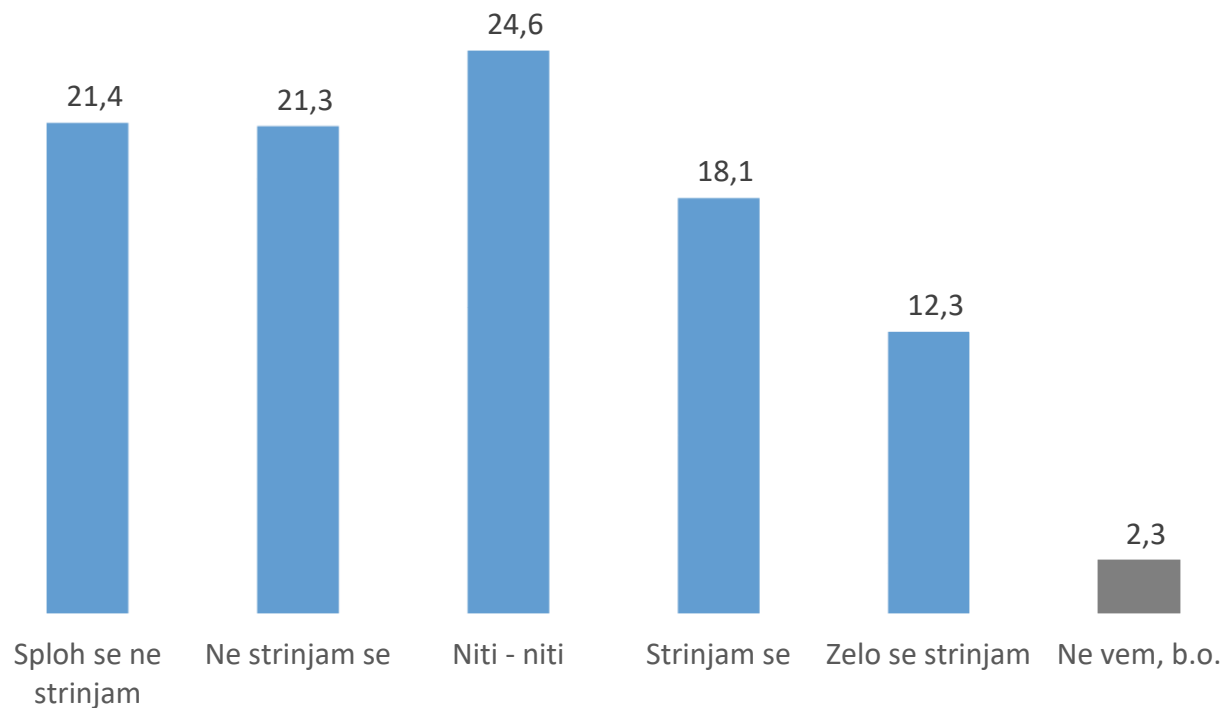
Dobra polovica anketiranih (59,6 %) pisemsko korespondenco uporabi le tedaj, ko nima na voljo ustrezne elektronske aleternative. Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 3,63.

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)



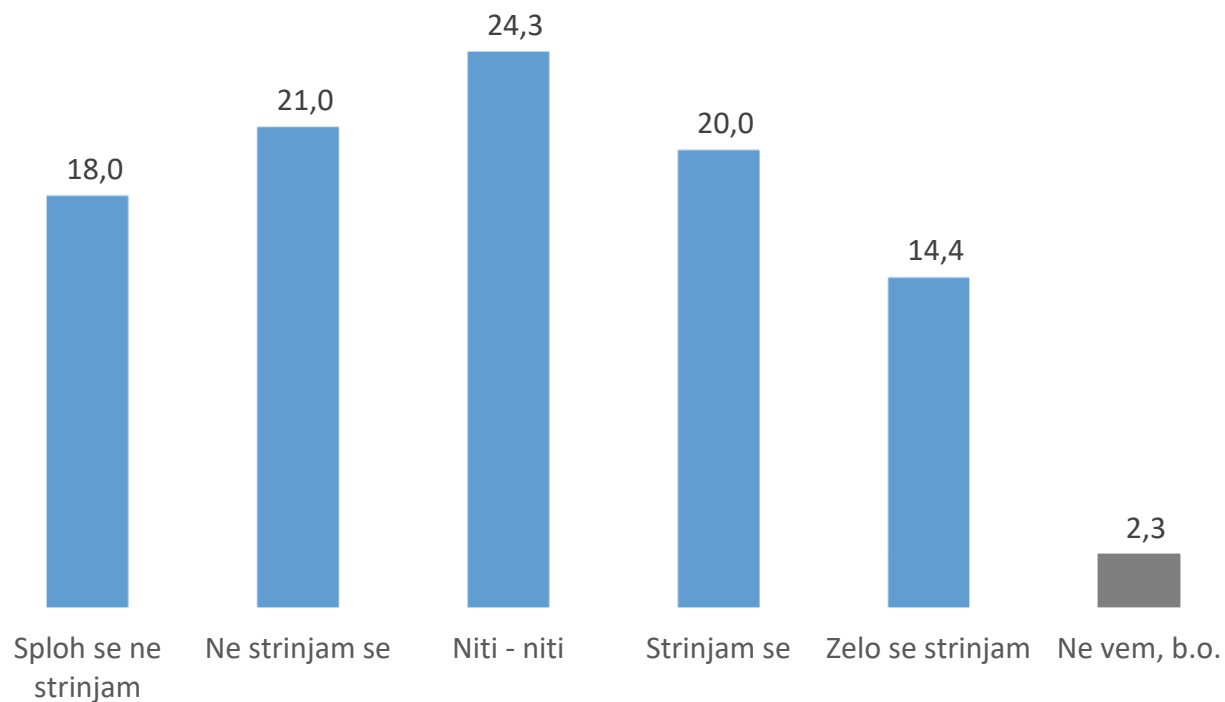
Slaba tretjina anketiranih (30,4 %) bi se počutila izključene iz družbe, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti pisma skoraj vsak dan. Nasprotnega mnenja je dve petine vprašanih (42,7 %). Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 2,78.

Strinjanje s trditvijo – izključenost zaradi nezmožnosti pošiljanja in prejemanja paketa

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

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



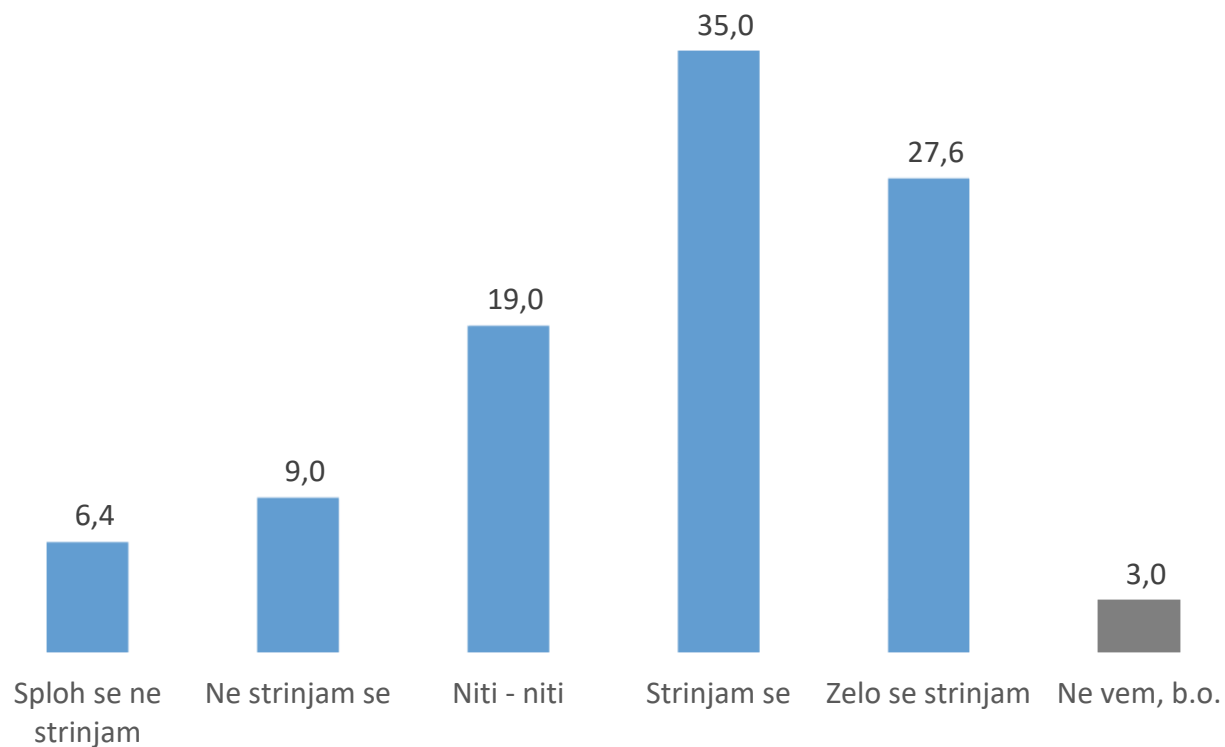
Tretjina anketiranih (34,4 %) bi se počutila izključene iz družbe, če ne bi imeli možnosti poslati in prejeti paketa skoraj vsak dan. Nasprotnega mnenja je dobra tretjina vprašanih (39,0 %). Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 2,92.

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 (62,6 %) bo nekatere storitve vedno opravljal po pošti. Povprečna ocena strinjanja s trditvijo na lestvici od 1 do 5 znaša 3,70.

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=438

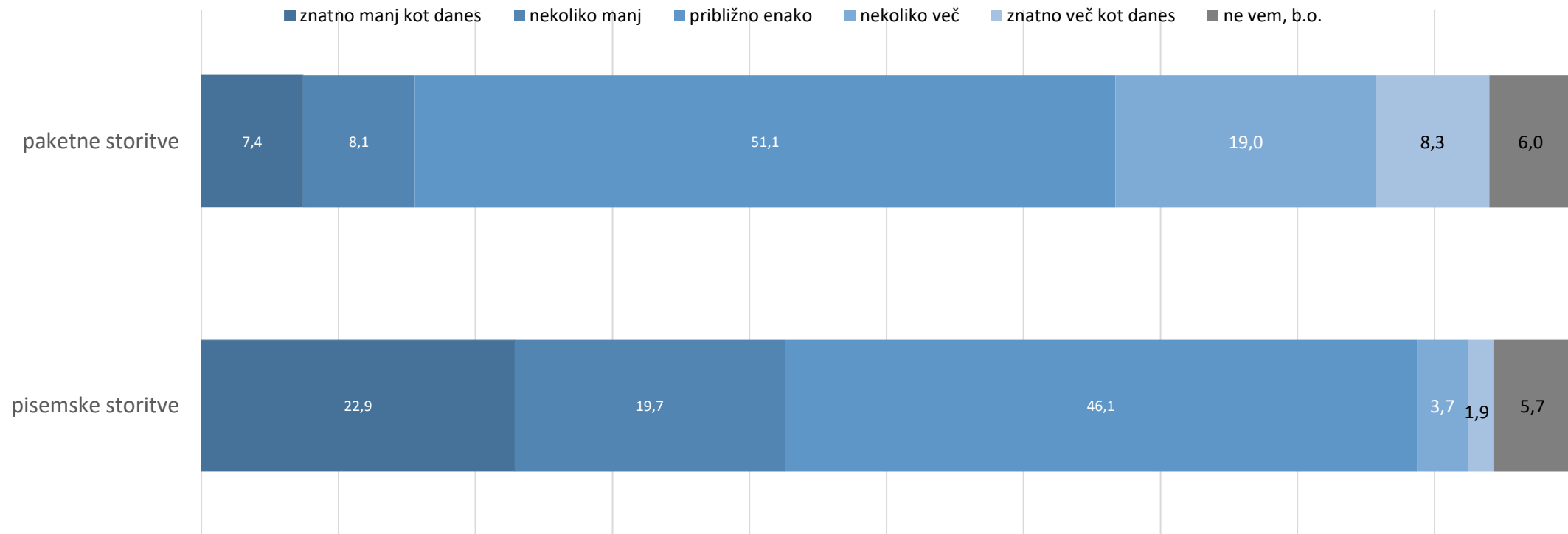
Navedba	Število navedb
POŠILJANJE PAKETOV	168
PRIPOROČENE POŠILJKE	61
POŠILJANJE PISEM (PAPIRNA KORESPONDENCA)	52
VOŠČILNICE, ČESTITKE	40
PREVZEM, DVIG POŠILJK	32
PLAČEVANJE (POLOŽNICE, RAČUNI ITD)	27
NE VEM, B.O.	25
POŠILJANJE RAZGLEDNIC, DOPISNIC; TELEGRAMOV	16
NAKUP ZNAMK, DRUGIH IZDELKOV	10
DRUGO	7

Uporaba storitev čez 5-10 let

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

Podatki v %

n=700



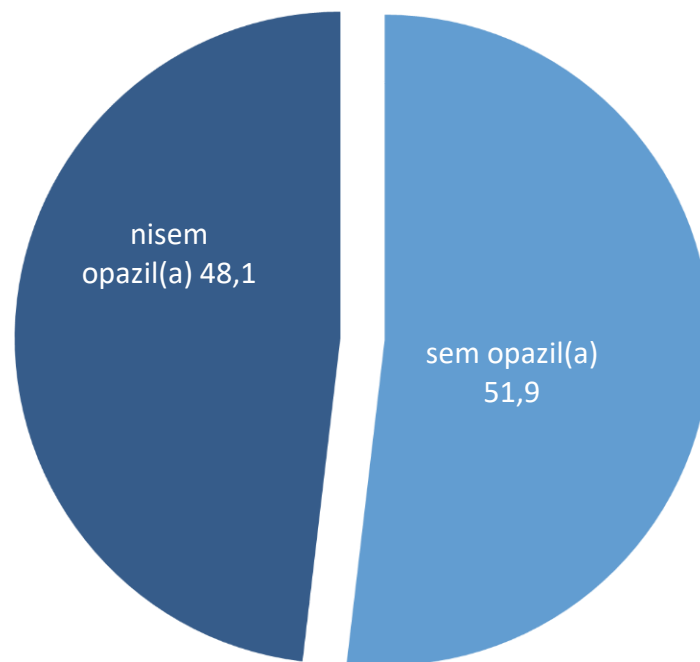
5,6 % vprašanih meni, da bo v prihodnosti nekoliko bolj oziroma znatno več uporabljalo pisemske storitve, dobra četrtina (27,3 %) pa da bo več kot danes uporabljala paketne storitve. Enako kot danes, bo paketne storitve uporabljala polovica vprašanih (51,1 %), pisemske storitve pa dve petini (46,1 %) anketiranih.

Zaznava spremenjene dostave poštnih pošiljk v času epidemije

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

Podatki v %

n=700



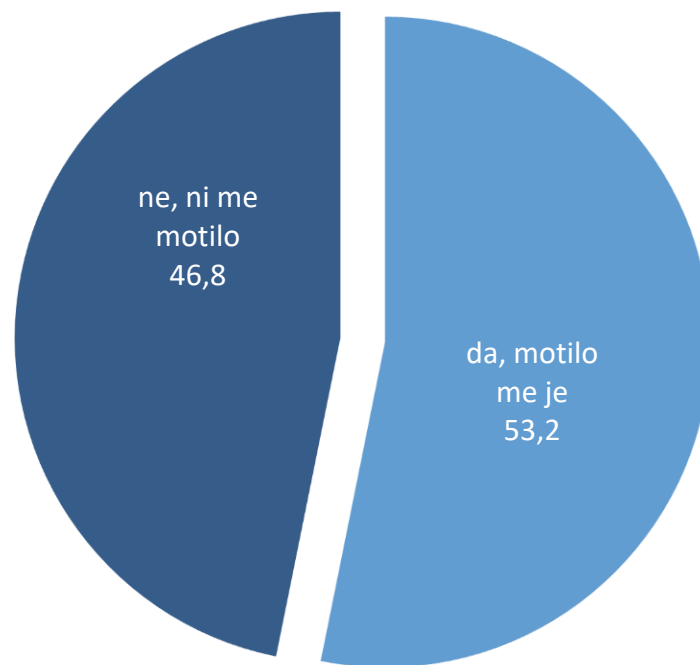
Polovica anketiranih (51,9 %) je času epidemije opazila, da dostava poštnih pošiljk ni potekala 5x tedensko.

Zadovoljstvo s spremenjeno dostavo poštnih pošilk v času epidemije

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

Podatki v %

n=363



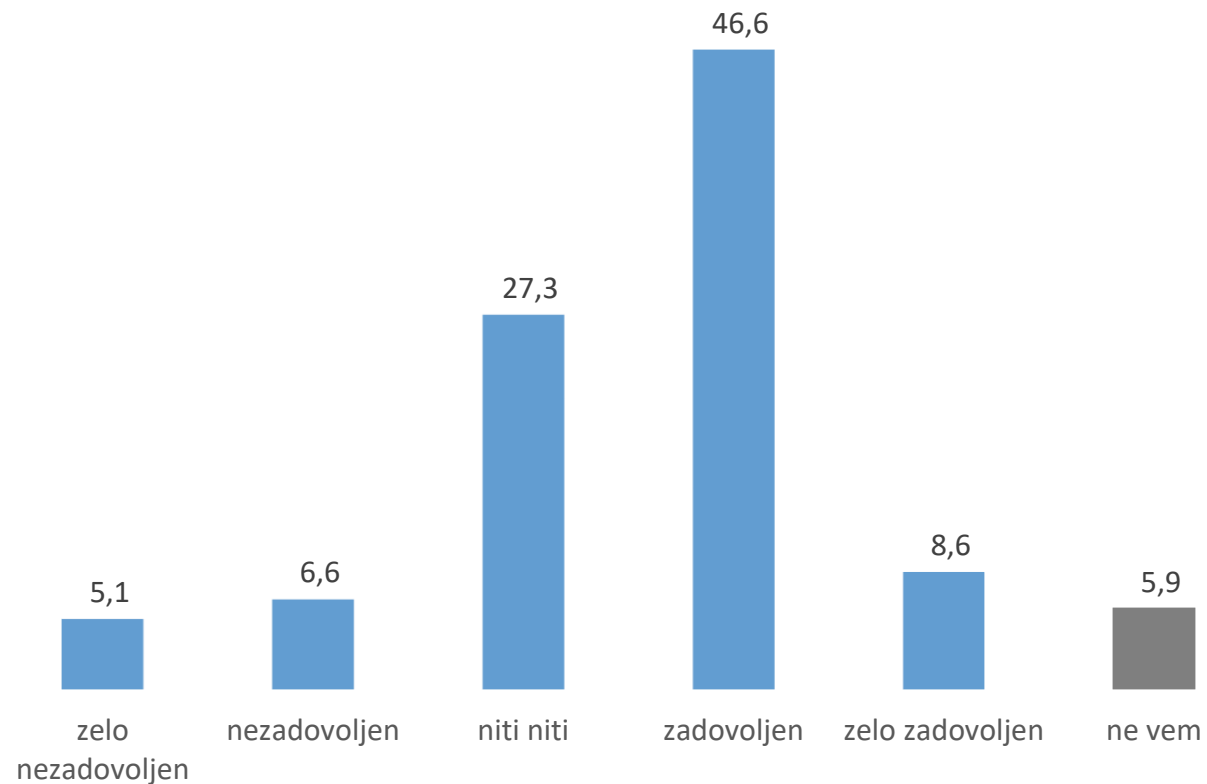
Polovico anketiranih (53,2 %), ki so opazili, da v času epidemije dostava ni potekala 5x tedensko, je to motilo.

Zadovoljstvo s prilagoditvami poštne izvajalcev v času po pojavu koronavirusa

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

Podatki v %

n=700



Povprečna ocena (1 do 5)



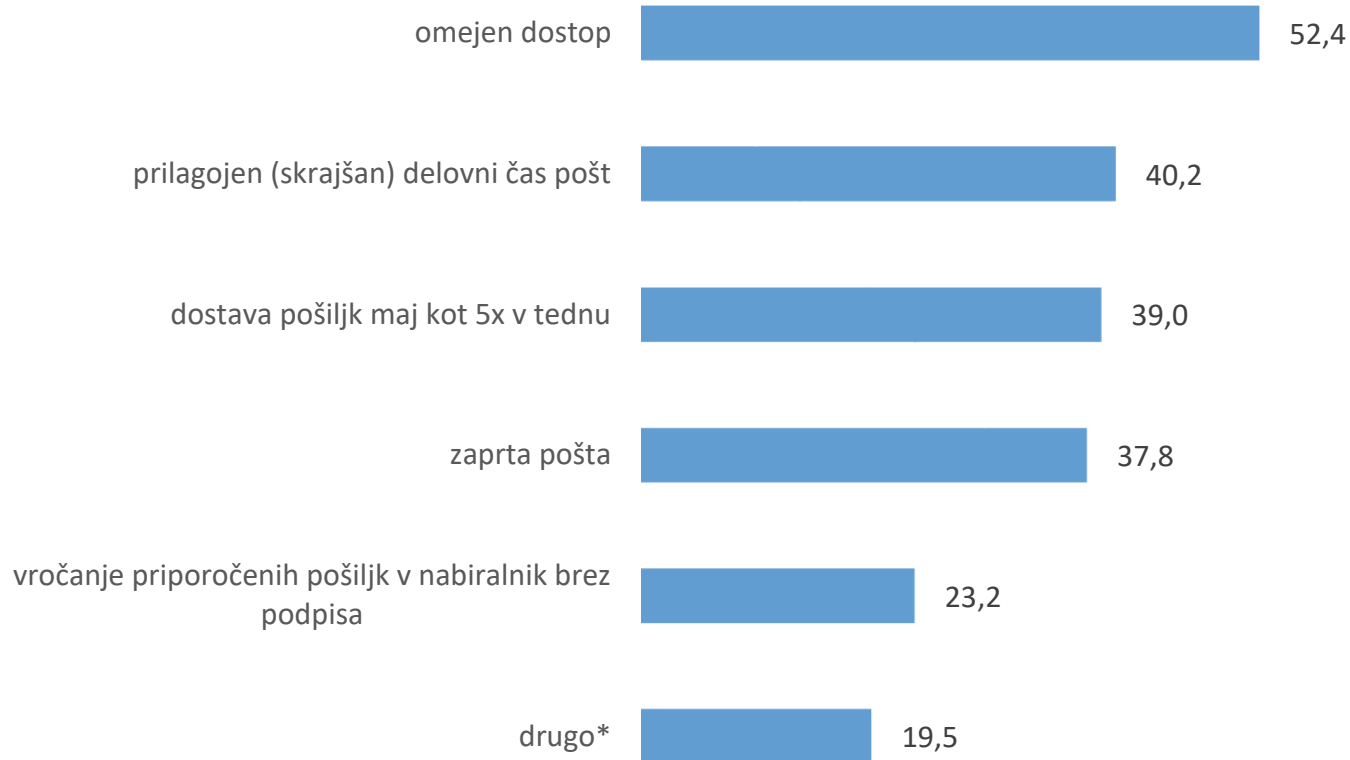
Dobra polovica anketiranih (55,1 %) je bila s prilagoditvami poštne izvajalcev v času po pojavu koronavirusa (zelo) zadovoljnih. Povprečna ocena zadovoljstva s prilagoditvami poštne izvajalcev in izvajanjem poštne storitev v posebnih razmerah v času po pojavu koronavirusa znaša 3,50.

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

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

Podatki v %

n=82



Med tistimi anketiranci, ki so s prilagoditvami pošte v času trajanja epidemije (zelo) nezadovoljni, jih dobra polovica kot glavni razlog nezadovoljstva navaja bodisi omejen dostop (52,4 %) ali pa prilagojen delovni čas pošt (40,2 %).

* navedbe pod drugo: predolge čakalne vrste oz. prevelika gneča (6x), diskriminacija strank brez mask oz. PCT pogoj (4); ne-vročanje pošiljk nasploh (2x), izgovori na preobremenitev, nič ni bilo OK, podražitve;

Primeri dobre prakse v času pojava koronavirusa – najpogostejše navedbe

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

Podatki v %

n=700

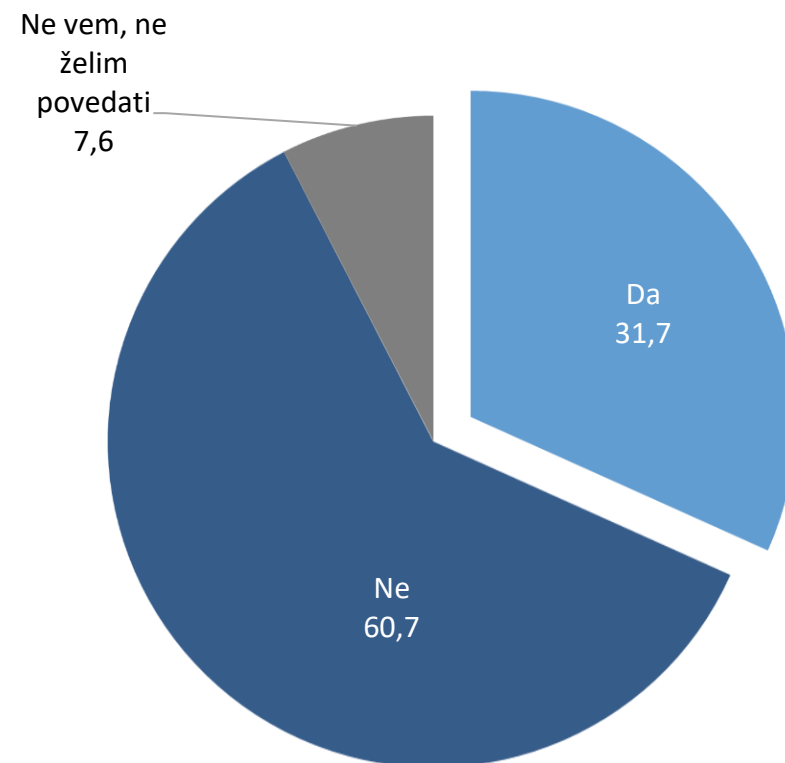
Navedba	Število navedb
NOBENE, NE VEM, B.O	634
BREZSTIČNO POSLOVANJE, DOSTAVA PAKETA IN PRIPOROČENE POŠTE BREZ PODPISA	28
VEČ UPORABE PAKETOMATOV	22
RAZDALJA V ČAKALNI VRST	11
PUŠČANJE PAKETOV PRED VRATI	2
DRUGO	3

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



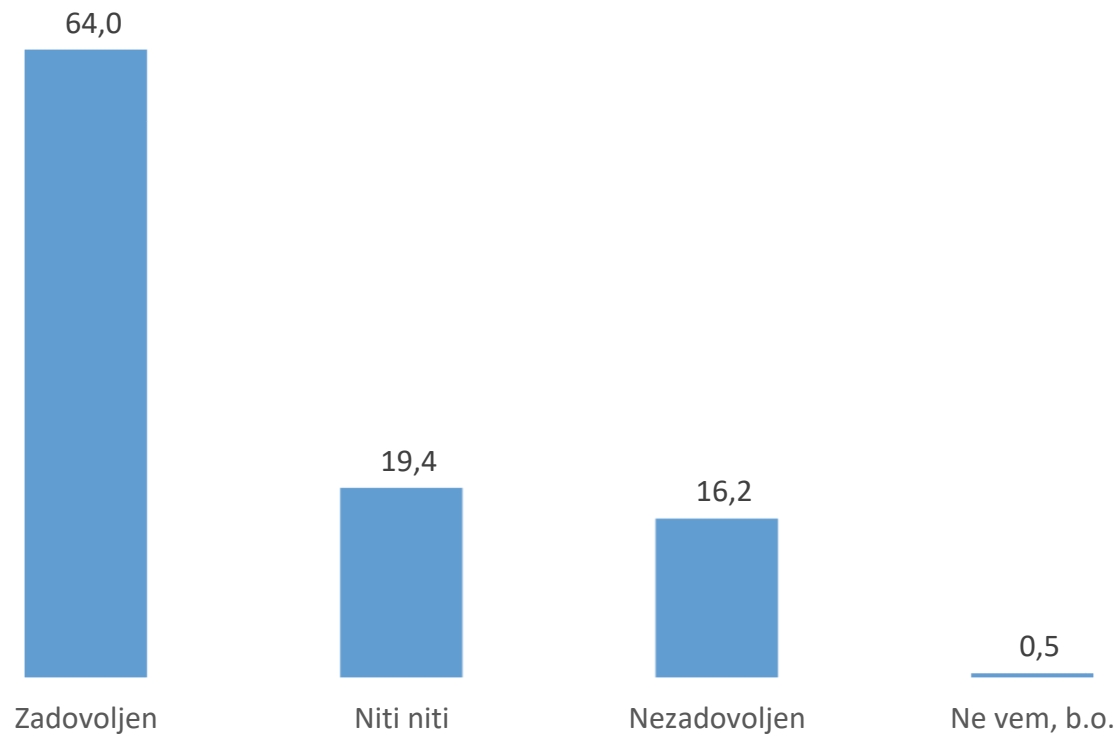
Tretjina vprašanih je po 1. 7. 2021 opravila spletni nakup in prejela najmanj eno pošiljko iz 3. države.

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=222



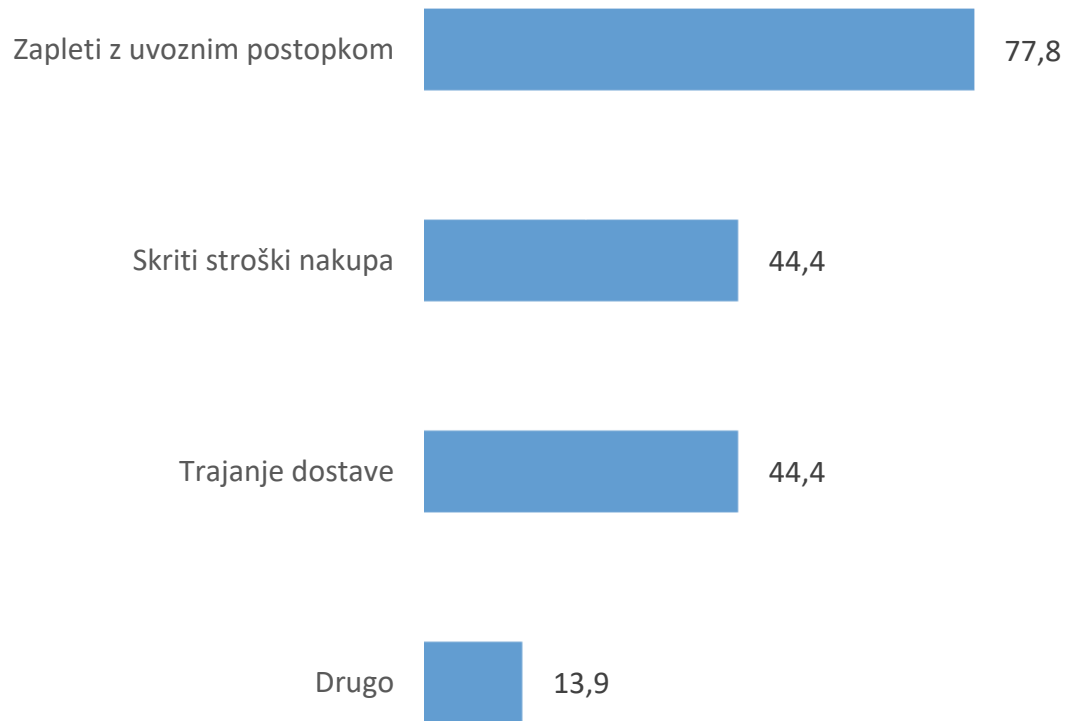
Dve tretjini (64,0 %) tistih, ki so opravili spletni nakup prek 3. države je z izkušnjo zadovoljnih, šestina (16,2 %) pa je nezadovoljnih.

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=36



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 (77,8 %), skrite stroške nakupa (44,4 %) in trajanje dostave (44,4 %).

Copyright ©2019-2022, 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