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

November 2023

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

- Najbolj pogosti pošiljki med podjetji sta naslovljena standardna pisemska pošiljka po Sloveniji in naslovljena navadna pisemska pošiljka po Sloveniji; v povprečju podjetja pošljejo 338,9 naslovljenih standardnih in 215,2 naslovljenih navadnih pisemskih pošiljk po Sloveniji mesečno. Medtem ko je v malih podjetjih najbolj pogosta naslovljena navadna pisemska pošiljka, pošljejo v srednjih in velikih podjetjih največ naslovljenih standardnih pisemskih pošiljk.
- Med paketnimi pošiljkami podjetja najpogosteje pošiljajo **pakete do 10 kg po Sloveniji** (povprečno 28,1 mesečno).
- Med pošiljkami, ki jih podjetja oddajajo, **prevladujejo neprednostne pošiljke**, njihov delež med vsemi oddanimi pošiljkami je 80,3 %.
- Polovica podjetij **poštne pošiljke oddaja v prostorih pošt** (50,0 %), štiri desetine pa v svojih poslovnih prostorih (40,0 %). Preko poštnih nabiralnikov pošto oddaja desetina (10,0 %) podjetij.
- Večina podjetij **poštne pošiljke sprejema v svojih poslovnih prostorih** (76,3 %), **priporočena pisma pa bi najraje prevzemali tako, kot je sedaj urejeno** (94,0 %).
- V povprečju so podjetja zaradi e-pošte v zadnjem letu za 21,9 % **zmanjšala uporabo poštnih storitev**, pri čemer v zadnjem letu uporaba poštnih storitev ni nič upadla pri četrtini (26,5 %) anketiranih podjetij. Slabi dve tretjini (64,0 %) anketirancev se strinjata oz. popolnoma strinjata, da **podjetje uporabi pisemsko korespondenco le tedaj, ko nima na voljo ustrezne elektronske alternative**.

- Anketiranci ocenjujejo, da bodo v dobrih treh četrtinah podjetij (77,3 %) čez 5 do 10 let **manj uporabljali pisemske storitve**, medtem ko bo dobra polovica podjetij (56,3 %) **uporabljala paketne storitve približno enako kot sedaj**.
- Storitve, ki jih bodo po mnenju anketirancev podjetja v najvišjem deležu **vedno opravljala po pošti so: naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke po Sloveniji (71,0 %), naslovljene paketne pošiljke do 10 kg po Sloveniji (68,0 %), naslovljene navadne pisemske pošiljke po Sloveniji (65,3 %), naslovljene standardne pisemske pošiljke po Sloveniji (60,3 %) in naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg po Sloveniji (55,3 %)**.
- Večini anketiranih podjetij (61,3 %) se zdi **cena, ki jo plačujejo za prenos standardnega pisma, sprejemljiva**, slaba petina (19,0 %) ocenjuje, da cena ni sprejemljiva, petina (19,7 %) pa cene za prenos standardnega pisma ne pozna.
- **Dostavo vsak delovni dan potrebujejo skoraj tri četrtine podjetij (73,0 %)**, v zadnjih treh raziskavah pa smo zaznali večji delež tistih, ki bi jim zadoščala dostava 3x tedensko ali vsak drugi delovni dan – teh je dobra petina (22,7 %). Če bi se dostava izvajala samo 3 x tedensko, bi jih največ dostavo **potrebovalo ob ponedeljkih, sredah in petkih**.
- Največji delež anketirancev kot zelo pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve ocenjuje **zanesljiv prenos poštne pošiljke (93,7 %)**, sledita **zaupanje v ponudnika poštnih storitev (81,3 %)** in **odnos uslužbencev do strank (75,0 %)**. Povprečne ocene pomembnosti so pri vseh dejavnikih zelo visoke, pri čemer smo pri dveh dejavnikih: čas čakanja v vrsti in delovni čas pošte, zabeležili najnižjo (čeprav še vedno zelo visoko) povprečno oceno (4,08).

- Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila slaba petina anketiranih (18,7%). **Najpogostejši razlog za vloženo pritožbo je izgubljena pošiljka.**
- Glavni izvajalec, preko katerega večina podjetij opravi največ prenosov, je **Pošta Slovenije d.o.o.** (v nadaljevanju Pošta Slovenije) (95,0 %). Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije je 90,2 %, povprečna ocena pa 4,43.
- Poleg storitev Pošte Slovenije so anketiranci v zadnjem letu uporabili tudi storitve **DHL Ekspres (Slovenija)** (30,3 %), **DPD** (24,0 %), **GENERAL LOGISTICS SYSTEMS** (22,7 %), **UPS Adria (S) Ekspres** (7,3 %), **GOLD EKSPRES** (4,0 %) in **Fedex Express Slovenija** (3,3 %). **Dobra tretjina (39,3 %) ni uporabila nobenega drugega izvajalca poštних storitev.**
- Glavni dejavnik, ki bi lahko vplival na zamenjavo izvajalca poštних storitev je **cena**, sledita **kakovost** in **dostopnost**. Slaba polovica anketirancev (48,8 %) pa Pošte Slovenije, kot izvajalca poštних storitev, ne bi zamenjala.
- Za menjavo ponudnika v primeru nižje cene za nižjo kakovost bi se odločilo 6,3 %, v primeru višje cene za višjo kakovost pa 14,7 % vprašanih. **Glavna razloga za zvestobo sta zaupanje v obstoječega ponudnika in pogodba z obstoječim ponudnikom.**
- Največ anketirancev je pripravljenih plačati višjo ceno, da **se ohrani lokacija pošte** (34,3 %), sledita **hitrost prenosa poštne pošiljke** (28,0 %) in **dostava poštних pošiljk petkrat tedensko** (28,0 %). Dobra četrtina bi plačala več, da se ohranita **dostava v podjetje** (26,7 %) in **enotna cena prenosa pošiljke po Sloveniji** (26,3 %). Sledi bolj **ekološki prenos pošiljke** (22,0 %), za **ohranitev delovnega časa** pa bi bilo 21,7 % pripravljenih plačati več.

Povzetek

(4/4)

- Tri četrtine (74,7 %) anketirancev bi še vedno uporabljale storitev, tudi če bi se cena pisma povišala za 5 do 10 %. Desetina (10,3 %) bi v takšnem primeru nadomestila to storitev, 8,7 % pa bi zamenjalo izvajalca.
- **Paketomate** pozna 86,0 % anketirancev, uporabnikov je 2,0 %; **paketne trgovine** pozna 81,6 % anketirancev, uporabnikov je 3,3 %; **paketnike** pozna dobra polovica (59,0 %) anketirancev, uporabnikov je 1,3 %.
- Petina (20,3%) anketirancev je po 1. juliju 2021 opravila spletni nakup in prejela pošiljko iz 3. države, večina (86,9 %) je svojo uporabniško izkušnjo ocenila kot **zadovoljivo**.
- Pristojnosti AKOS pozna 18,3 % anketirancev, med njimi je 3,0 % dobrih poznavalcev in 15,3 % takšnih, ki o agenciji nekaj vedo.

Vsebina

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



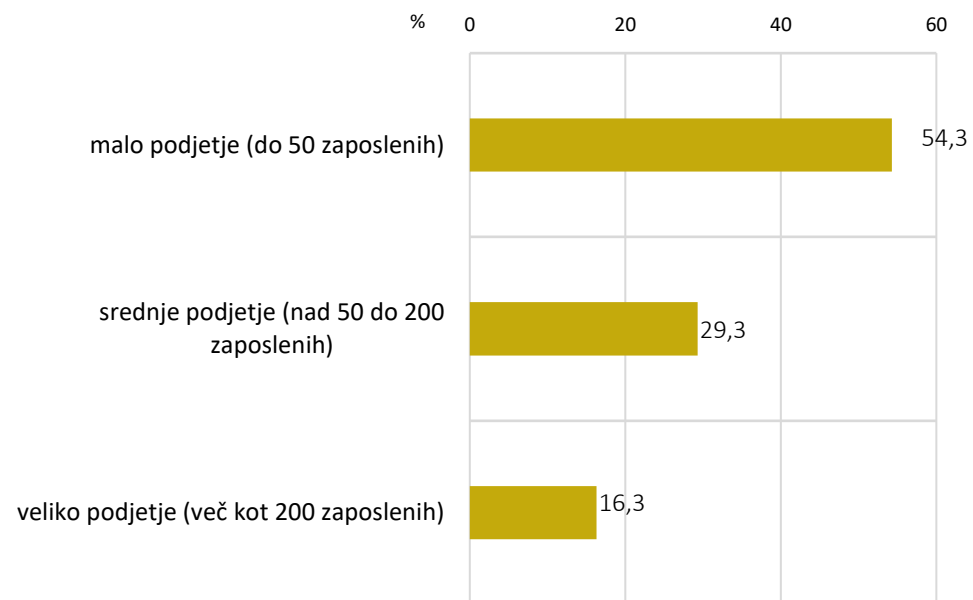
Opredelitev raziskave, metodologija in vzorec

Metodologija in vzorec

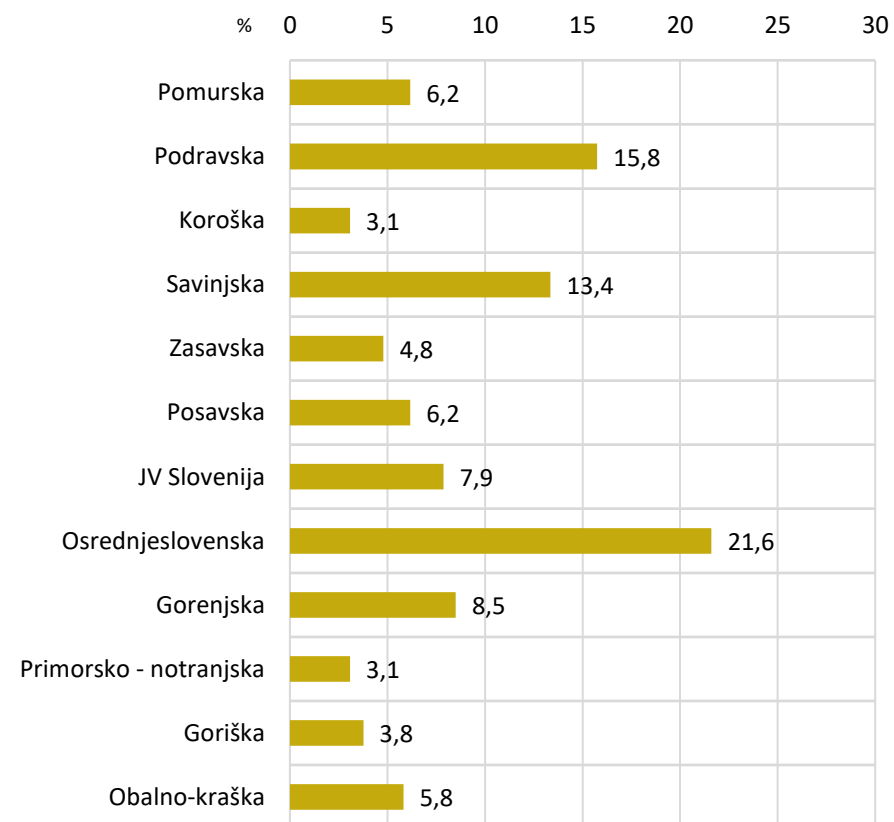
Namen raziskave	Spremljanje trenda uporabe poštnih storitev in zadovoljstva uporabnikov s cenami, roki prenosa in kakovostjo poštnih storitev; osveščenost uporabnikov s storitvami vseh izvajalcev poštnih storitev; uporaba paketomatov, paketnih trgovin in paketnikov; poznavanje agencije AKOS.
Časovni okvir	24. oktober do 8. november 2023
Metodologija	CATI (telefonsko anketiranje): 98 % in CAWI (spletno anketiranje): 2 %
Vzorčni okvir	BIZI (poslovni imenik)
Ciljna skupina	Skrbnik pogodbe, vodja vložišča, direktor
Velikost vzorca	n=300

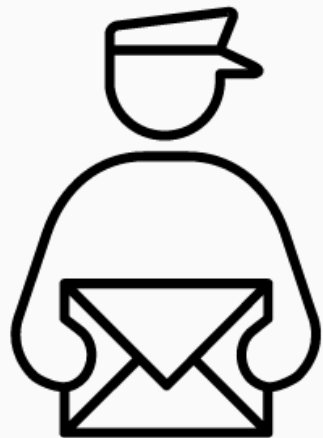
Struktura vzorca

VELIKOST PODJETJA (n=300)



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





**Oddaja in sprejem
pisemskih pošiljk in paketov**

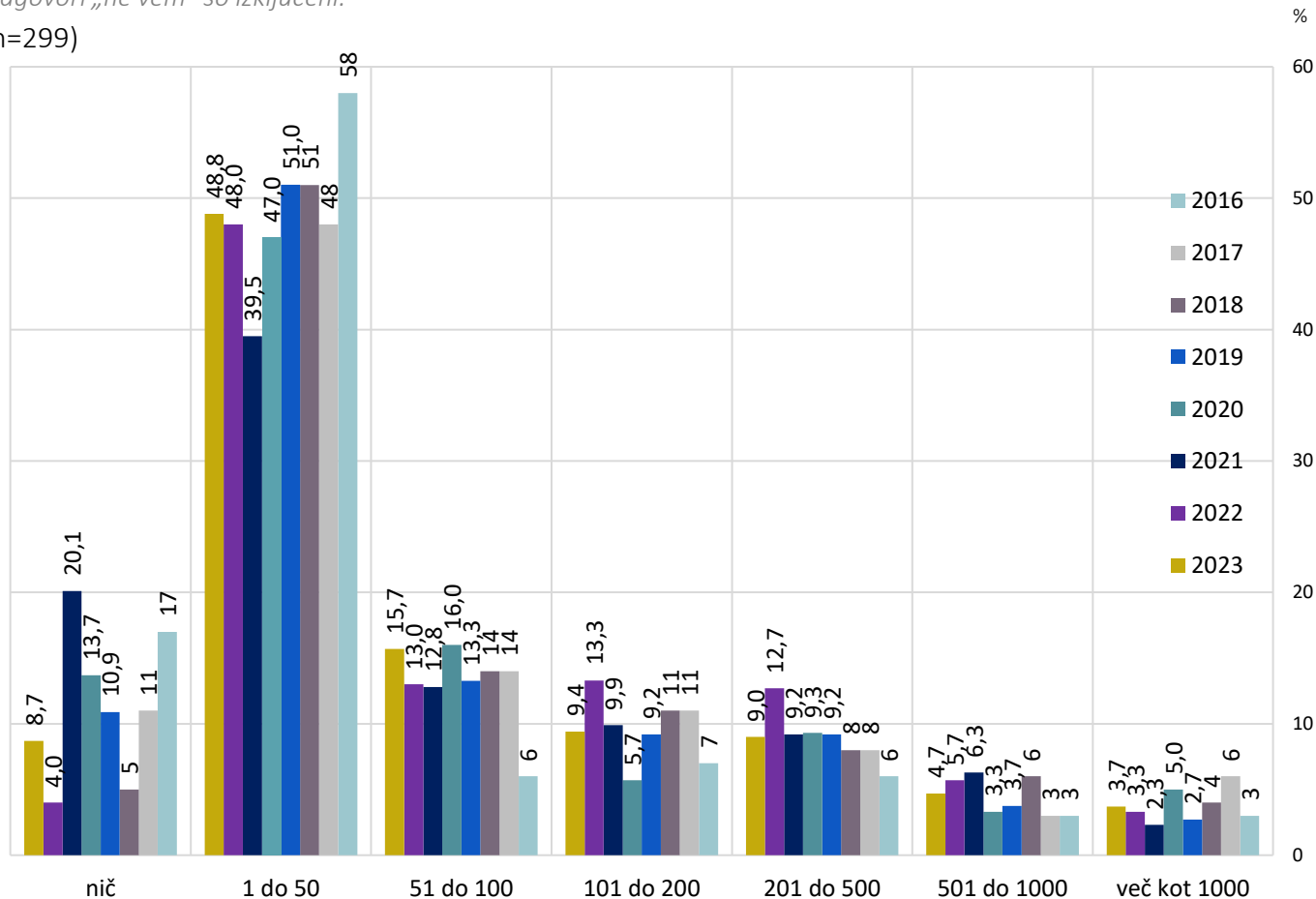
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=299)



Podjetja v povprečju oddajo 215,2 navadnih pisemskih pošilk po Sloveniji mesečno, največ velika podjetja.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

2/2

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje *	167	352	341	274,3	373,4	320,0	254,2	215,2
Mala podjetja	34	209	274	147,5	152,7	71,9	131,8	82,4
Srednja podjetja	226	309	410	138,3	318,9	222,0	235,7	182,9
Velika podjetja	970	1605	596	1146,6	1351,9	1492,8	648,1	725,6

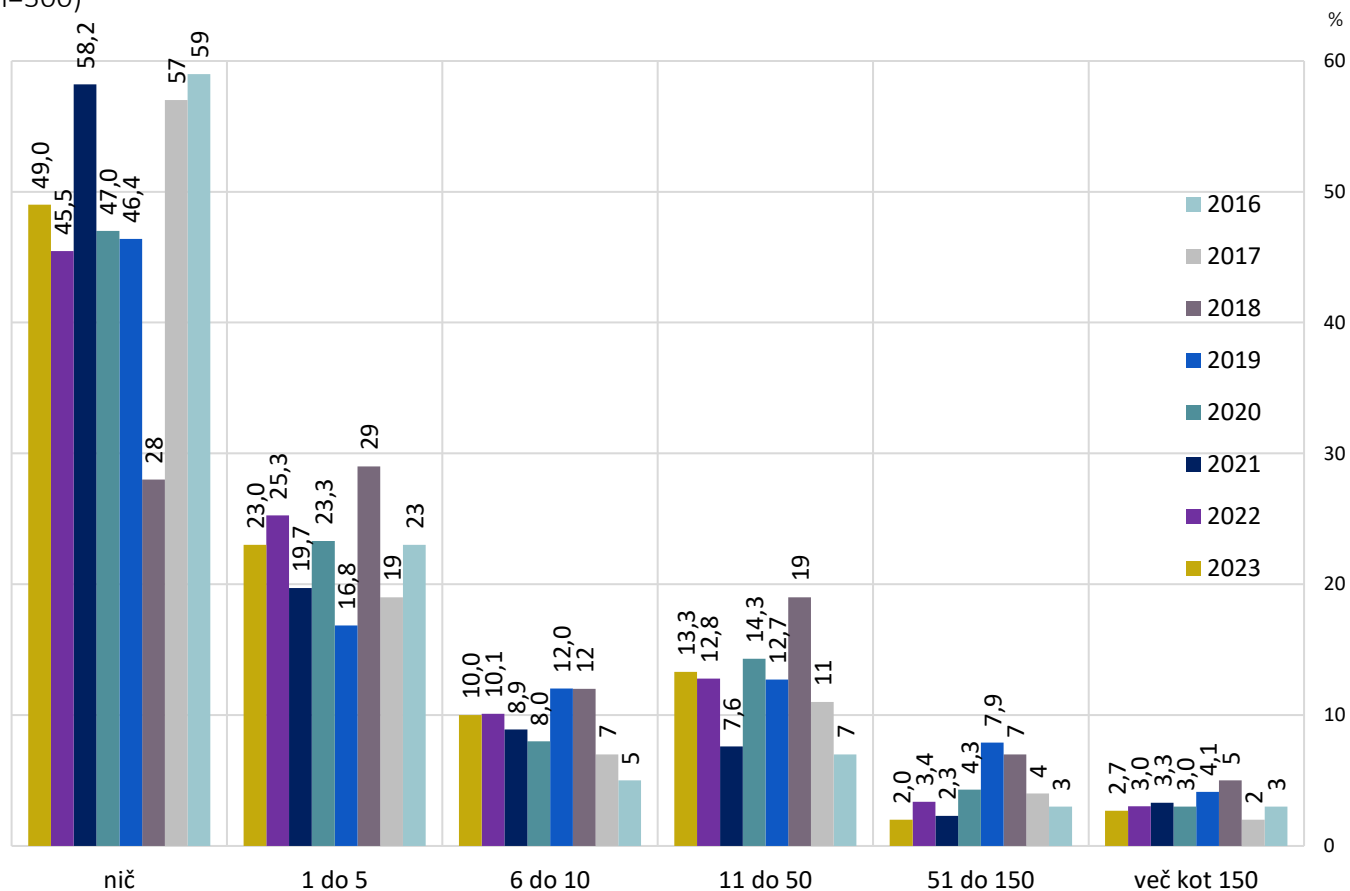
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=300)



Podjetja v povprečju oddajo 18 navadnih pisemskih pošiljk v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene navadne pisemske pošiljke (čezmejno)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	21	18	32	28,8	23,6	18,2	20,9	18,0
Mala podjetja	5	4	8	8,3	7,2	6,2	6,1	5,5
Srednja podjetja	64	29	41	47,7	30,6	23,1	24,6	5,1
Velika podjetja	56	95	143	90,9	76,2	56,0	59,9	83,1

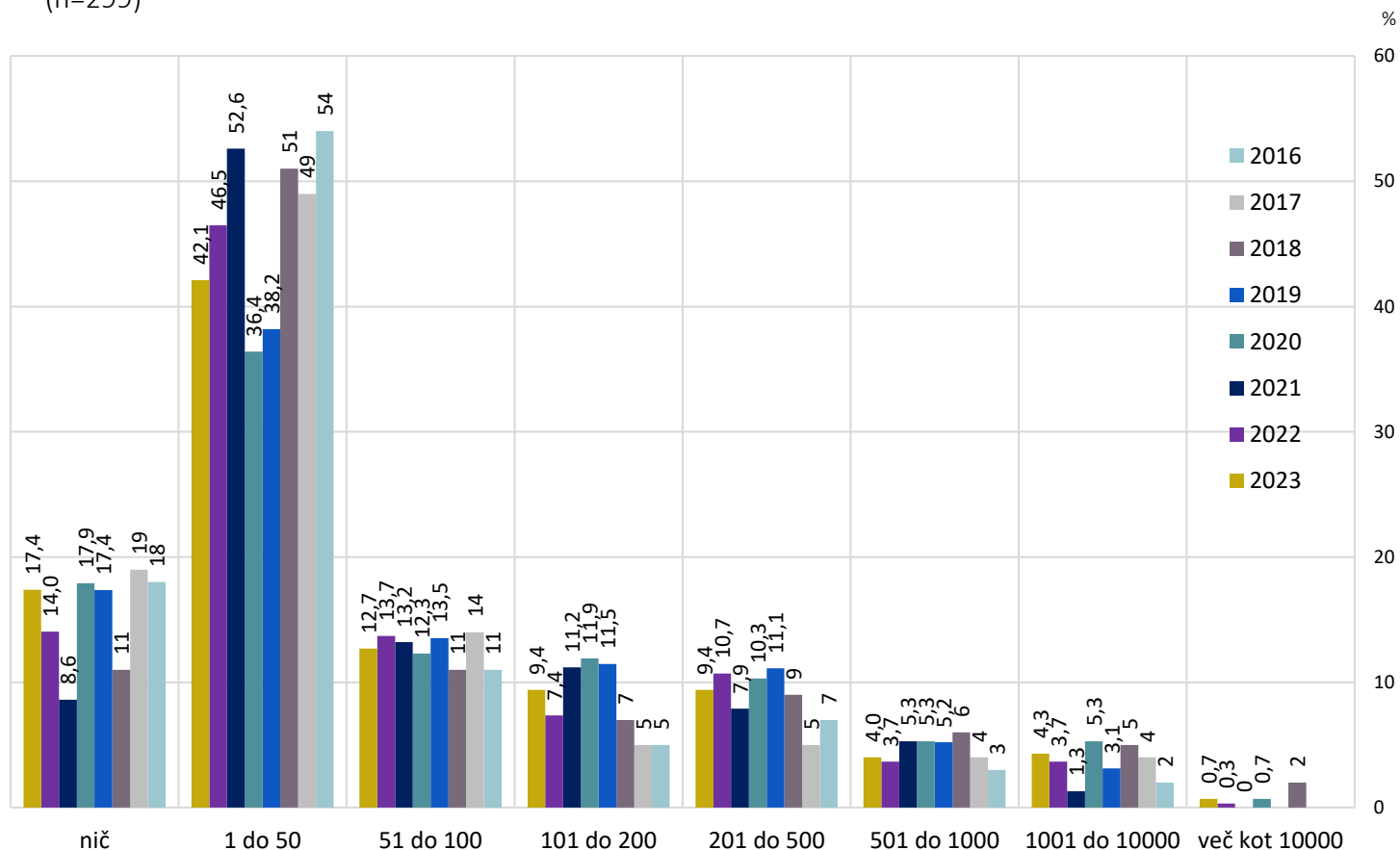
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=299)



Podjetja v povprečju oddajo 338,9 standardnih pisemskih pošiljk po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (po Sloveniji)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	157	194	683	235,3	407,9	142,5	254,7	338,9
Mala podjetja	36	43	80	96,9	192,1	57,5	152,6	59,8
Srednja podjetja	202	293	1856	255,5	214,4	182,4	233,0	188,0
Velika podjetja	922	1121	1636	873,5	1665,9	400,9	591,7	1562,9

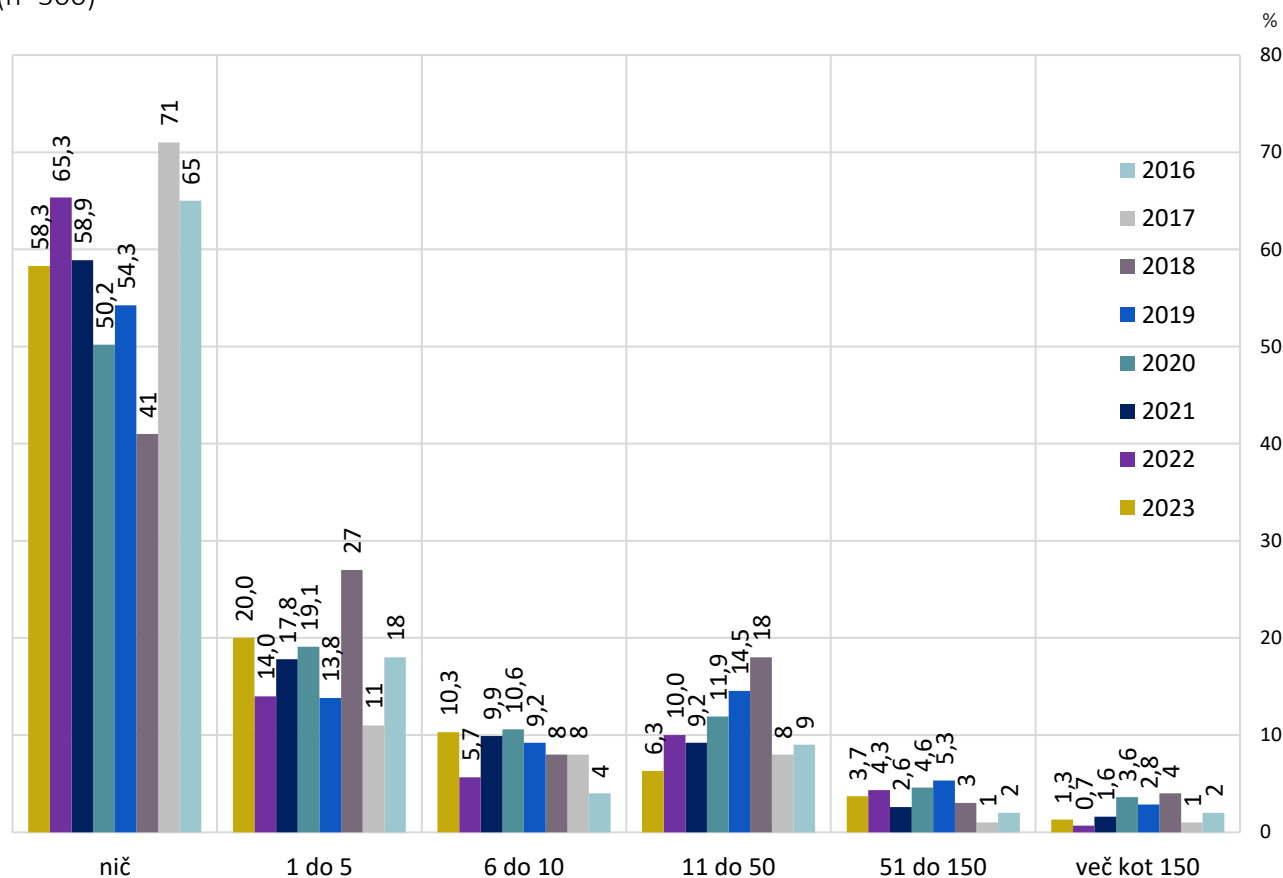
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=300)



Podjetja v povprečju oddajo 12,5 standardnih pisemskih pošilk v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene standardne pisemske pošiljke (čezmejno)

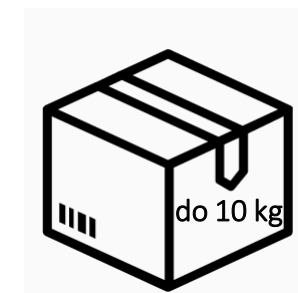
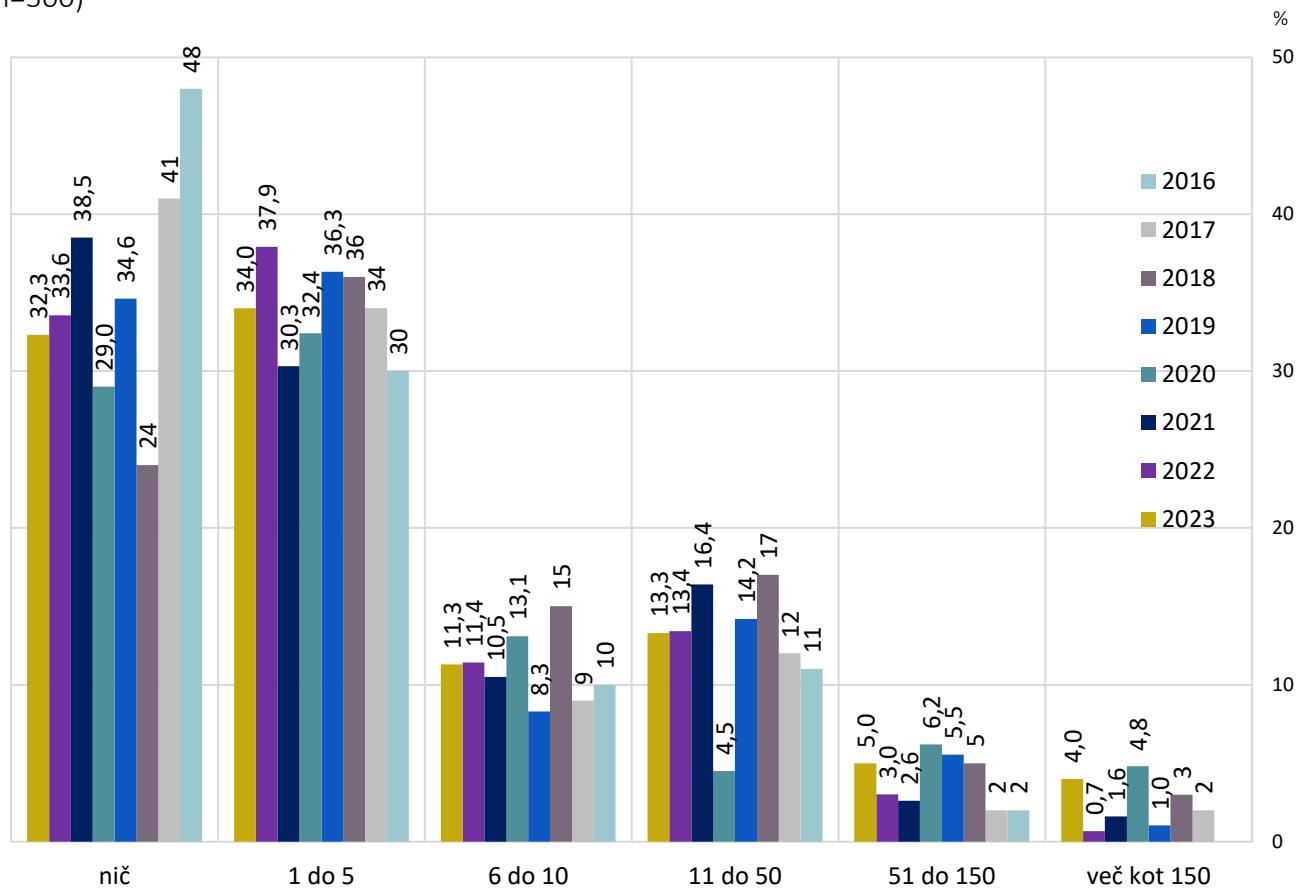
2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	17	8	31	23,8	26,7	12,3	11,1	12,5
Mala podjetja	9	2	7	7,9	6,4	5,0	2,9	2,0
Srednja podjetja	40	13	38	35,2	40,0	10,0	12,7	11,7
Velika podjetja	29	45	131	81,6	85,1	45,7	33,3	48,9

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

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.
(n=300)



28,1

Podjetja v povprečju oddajo 28,1 paketnih pošiljk do 10 kg po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (po Sloveniji)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	6	46	51	133	65,9	17,4	10,3	28,1
Mala podjetja	5	10	62	148,7	80,3	17,5	11,0	16,7
Srednja podjetja	8	5	31	14,6	30,2	9,4	8,5	20,1
Velika podjetja	14	450	30	298,5	73,4	32,8	10,8	80,7

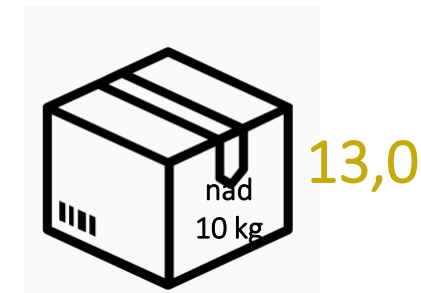
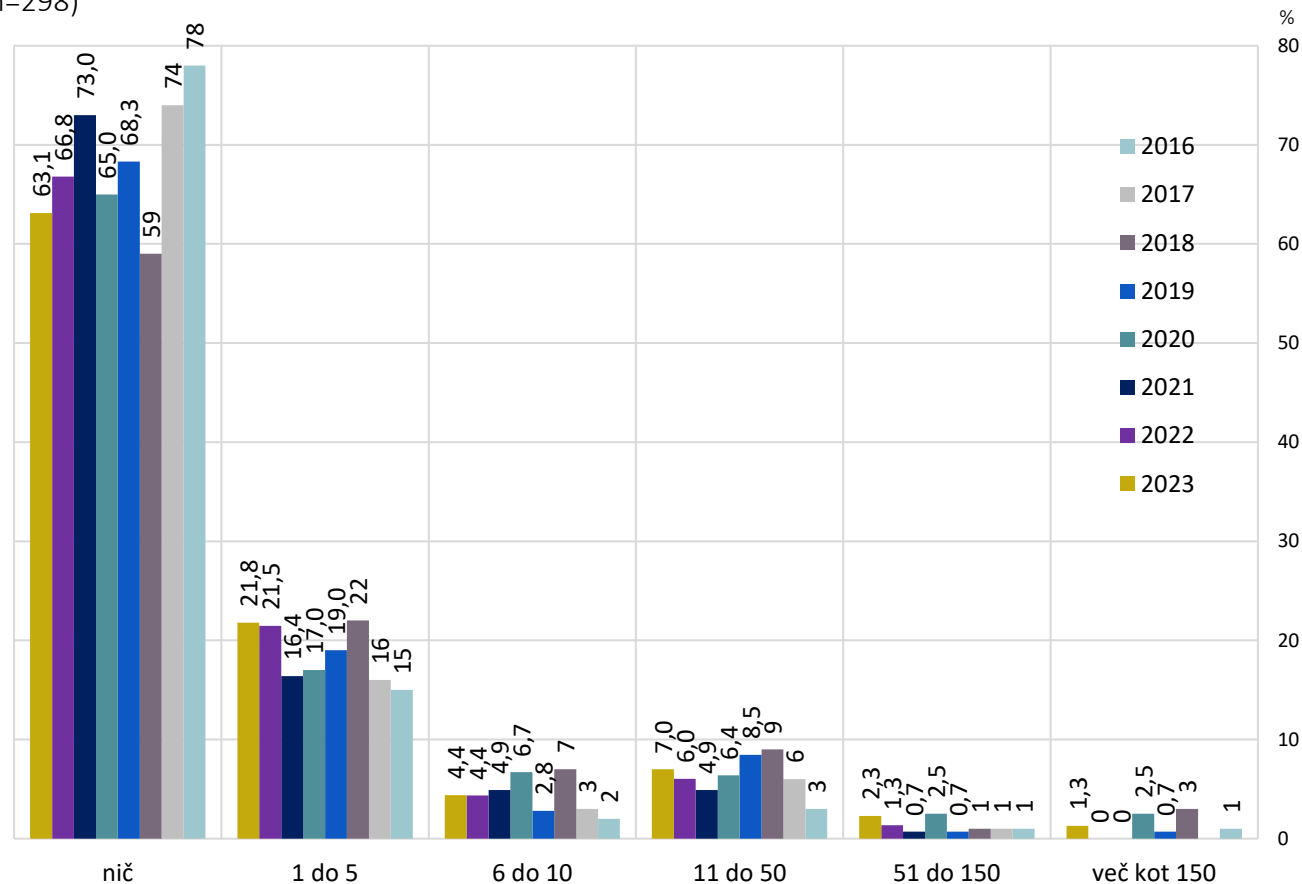
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=298)



Podjetja v povprečju oddajo 13 paketnih pošiljk nad 10 kg po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (po Sloveniji)

2/2

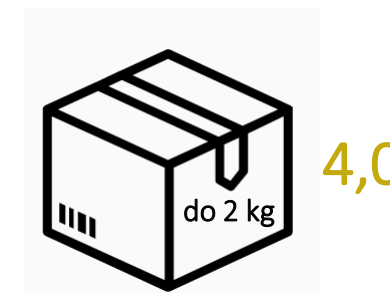
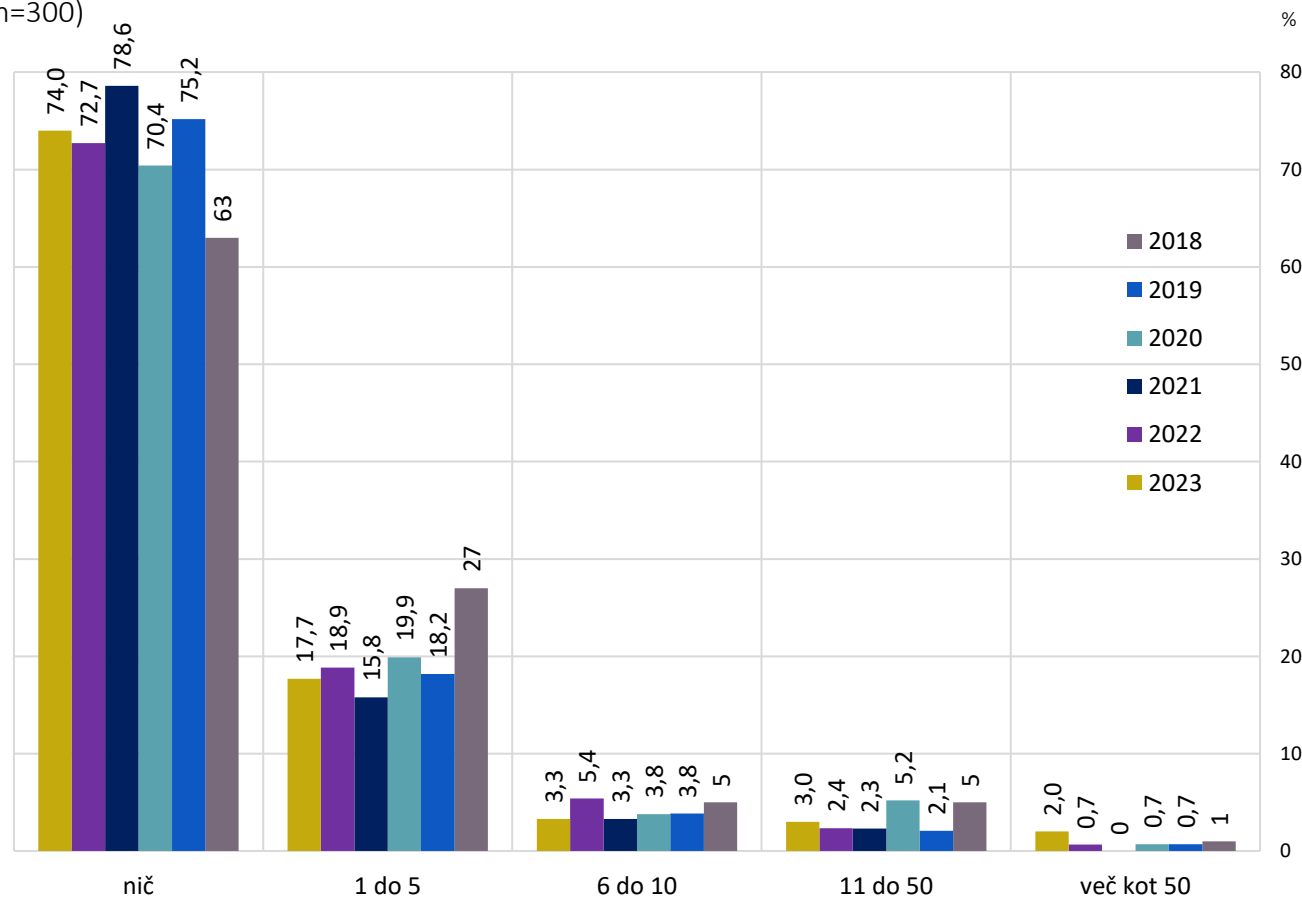
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	2	5	43	6,4	20,2	3,2	4,2	13,0
Mala podjetja	2	3	34	7,9	8,5	2,4	4,2	5,2
Srednja podjetja	1	2	13	3,9	29,9	1,9	4,3	5,3
Velika podjetja	4	35	139	3,3	54,0	8,7	4,2	52,3

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

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=300)



Podjetja v povprečju oddajo 4 paketne pošiljke do 2 kg v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke do 2 kg (čezmejno)

2/2

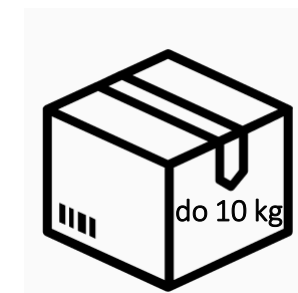
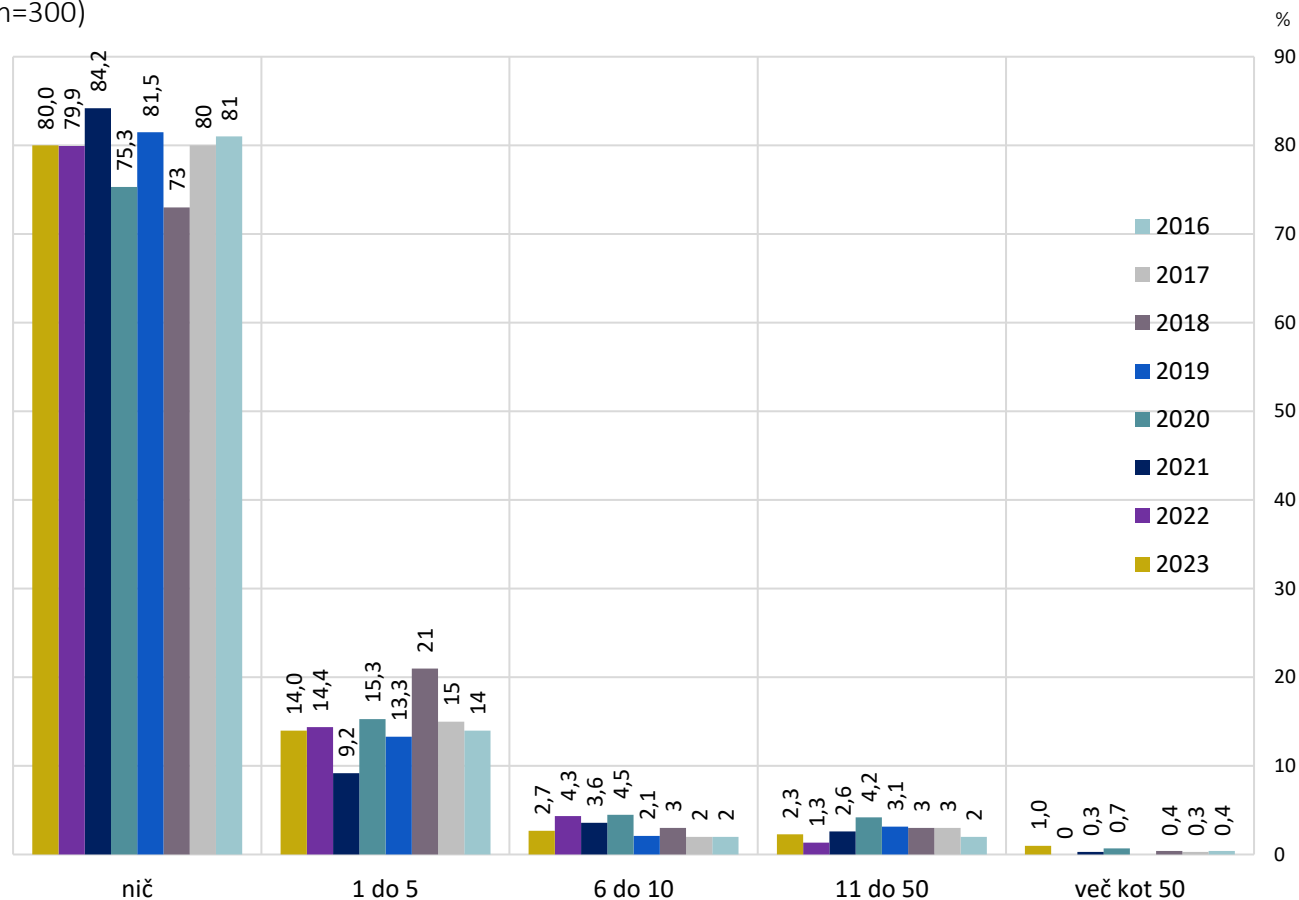
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	3	2,2	3,7	1,4	2,6	4,0
Mala podjetja	2	0,6	4,0	1,0	1,2	2,2
Srednja podjetja	5	3,8	2,6	0,7	1,0	3,1
Velika podjetja	8	7,2	4,8	4,2	9,1	11,4

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

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=300)



2,6

Podjetja v povprečju oddajo 2,6 paketnih pošiljk do 10 kg v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke do 10 kg (čezmejno)

2/2

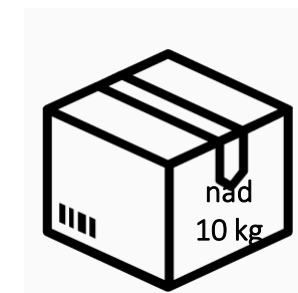
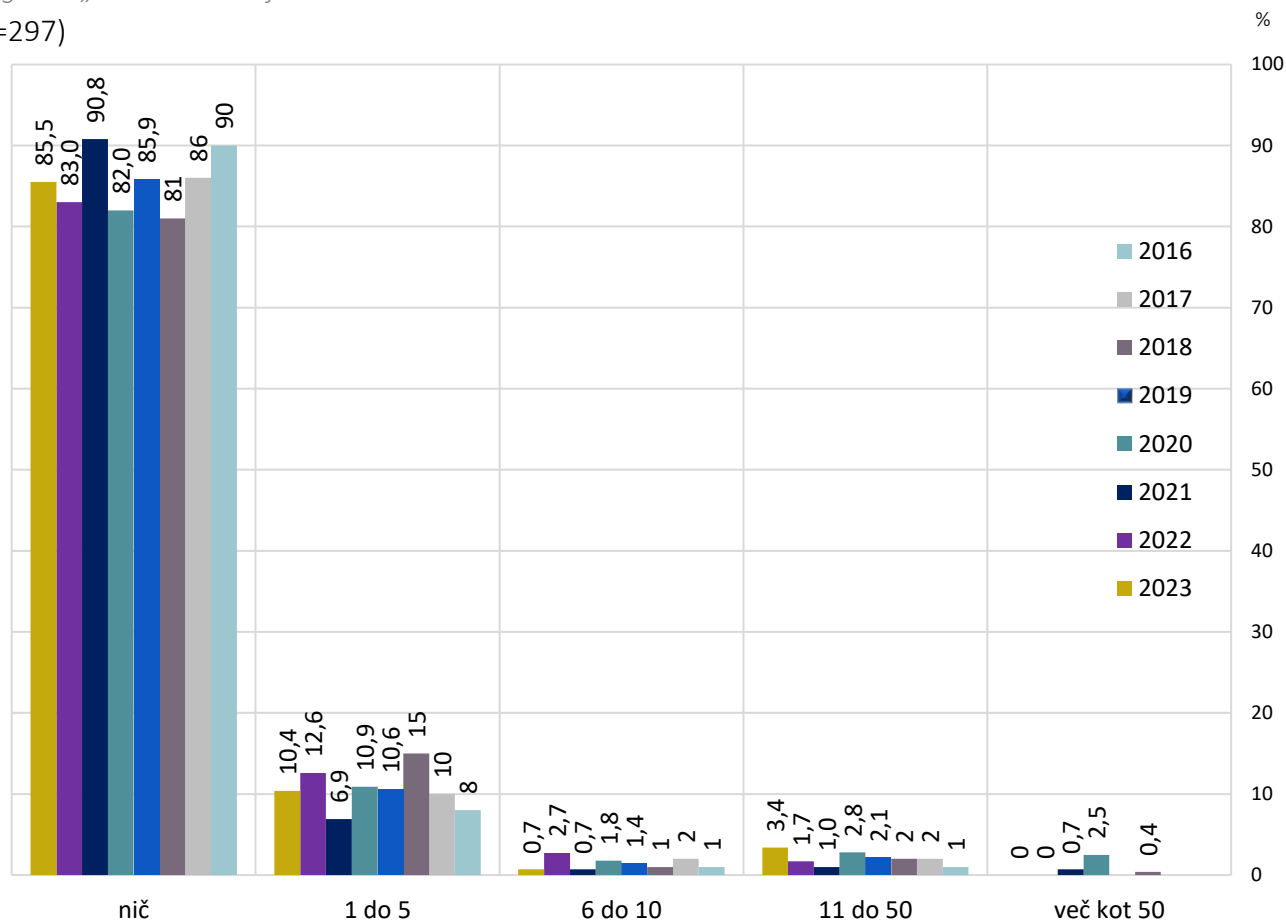
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	2	2	2	1,6	4,3	2,0	1,3	2,6
Mala podjetja	1	2	2	0,8	5,1	2,4	1,0	0,7
Srednja podjetja	4	2	2	2,6	2,0	0,6	1,4	2,5
Velika podjetja	4	3	5	4,0	5,4	3,2	2,2	9,0

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

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=297)



1,4

Podjetja v povprečju oddajo 1,4 paketne pošiljke nad 10 kg v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg (čezmejno)

2/2

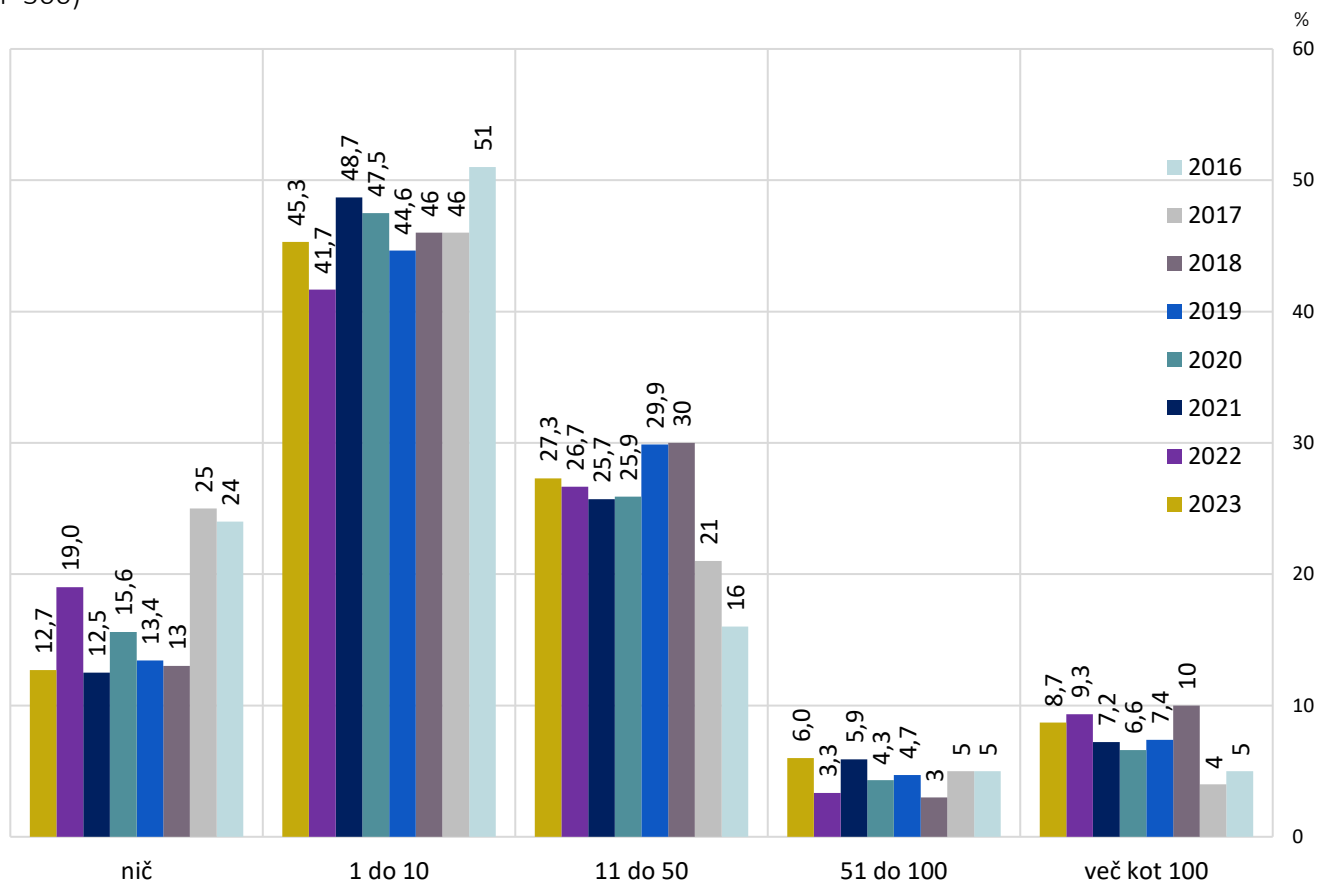
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	1	1	2	0,9	4,2	1,1	1,2	1,4
Mala podjetja	0,3	0,7	2	0,3	3,2	0,8	1,0	0,4
Srednja podjetja	3	1	2	2,0	4,5	0,4	1,1	1,3
Velika podjetja	2	1	2	2,0	8,2	3,7	2,0	4,7

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

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

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=300)



Podjetja v povprečju oddajo 61,1 priporočenih ali vrednostnih pošiljk po Sloveniji mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

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

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	25	28	59	64,2	76,2	39,4	72,4	61,1
Mala podjetja	9	6	23	14,3	17,1	15,3	18,5	15,3
Srednja podjetja	34	43	54	38,2	40,0	56,4	91,4	69,9
Velika podjetja	118	149	252	375,4	379,0	101,4	203,2	197,3

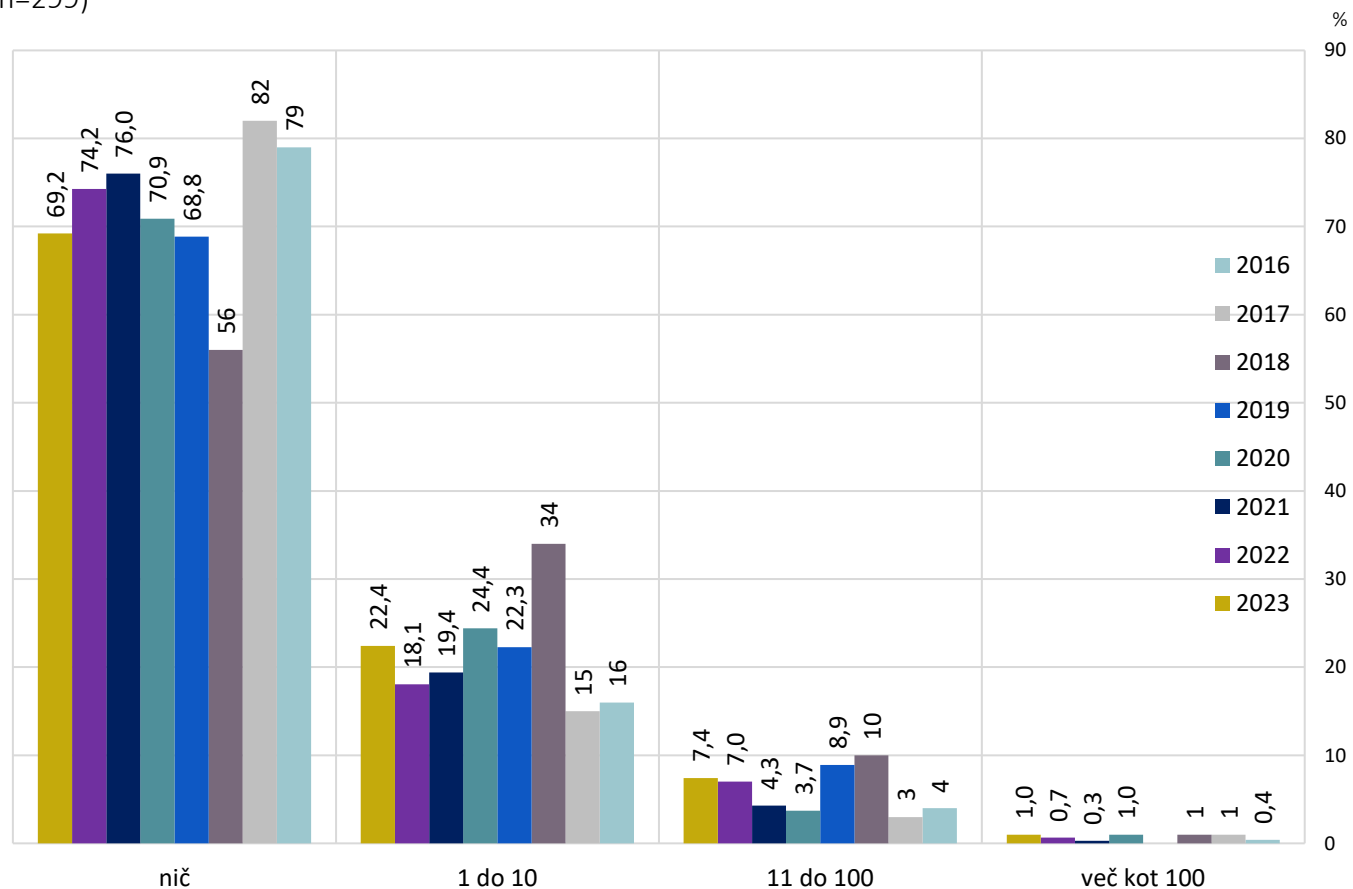
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (čezmejno)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=299)



Podjetja v povprečju oddajo 6,3 priporočenih ali vrednostnih pošiljk v tujino mesečno.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke (čezmejno) 2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	3	3	11	3,8	13,2	3,6	8,2	6,3
Mala podjetja	1	0,6	2	1,6	1,8	1,0	1,5	2,2
Srednja podjetja	4	4	11	5,9	15,4	4,1	8,3	2,9
Velika podjetja	15	12	57	10,8	56,9	12,8	28,3	25,8

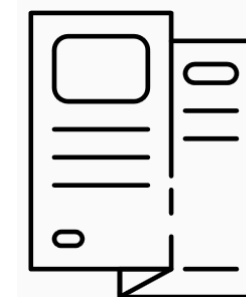
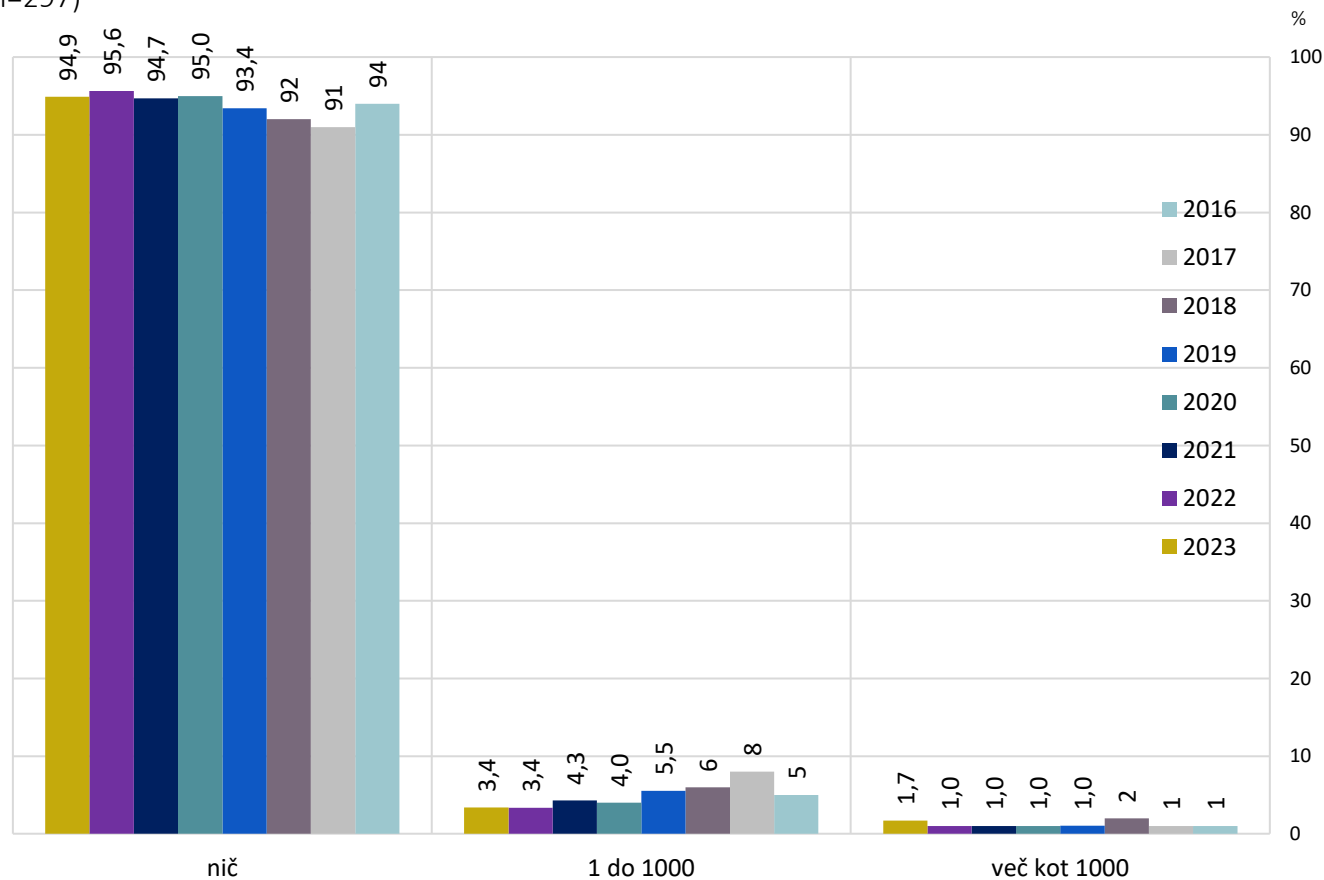
Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

Nenaslovljena direktna pošta – reklame (po Sloveniji)

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.

(n=297)



110,6

Podjetja v povprečju oddajo 110,6 enot nenaslovljene direktne pošte po Sloveniji mesečno, največ srednja podjetja.

Koliko jih v povprečju oddate mesečno:

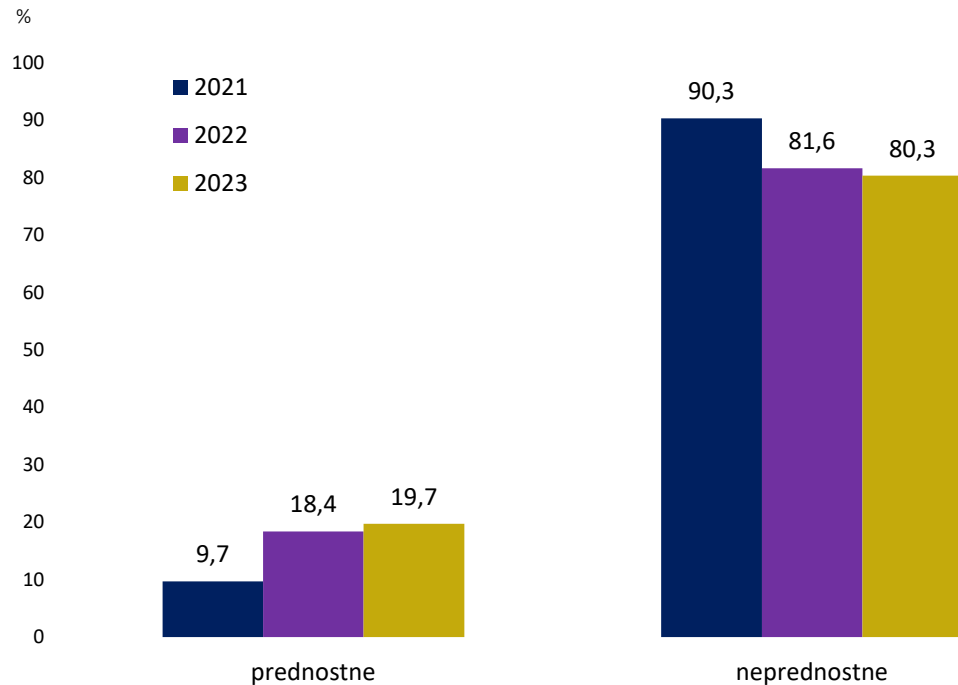
Nenaslovljena direktna pošta – reklame (po Sloveniji)

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	43	114	297	165,9	225,4	78,8	51,8	110,6
Mala podjetja	1	121	30	27,3	57,3	10,3	52,8	50,2
Srednja podjetja	84	119	109	8,9	514,9	128,7	2,8	236,8
Velika podjetja	278	45	2030	1322,5	391,8	252,1	126,0	85,4

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

(n=300)

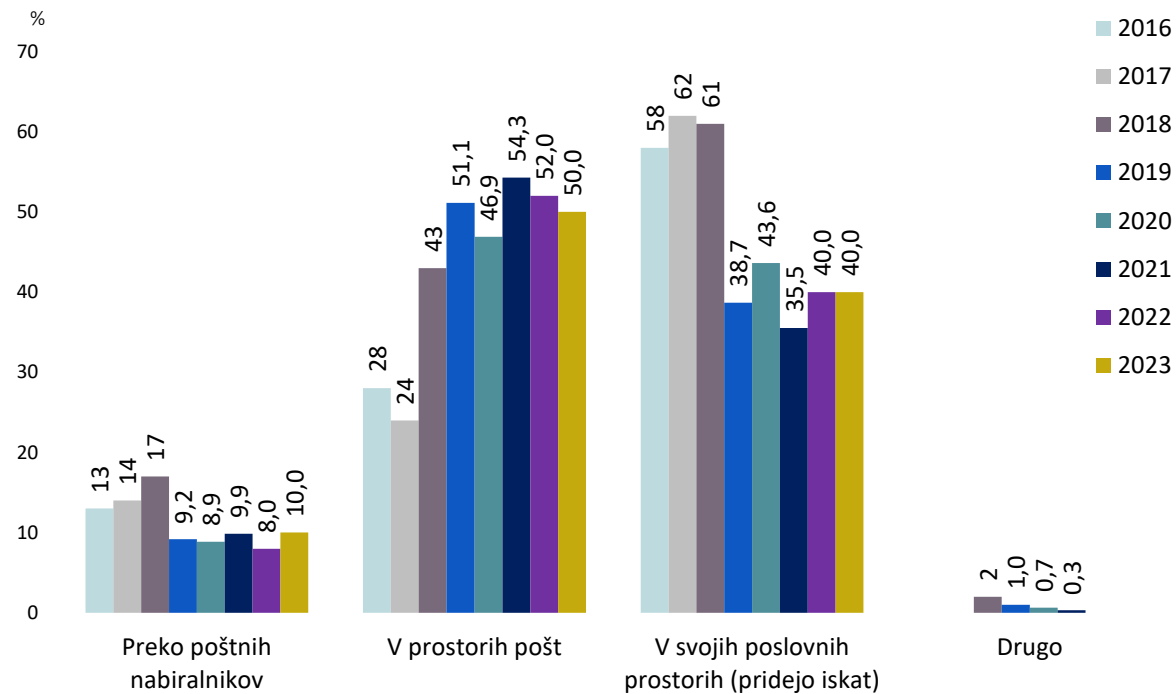


Med pošiljkami, ki jih podjetja oddajajo, prevladujejo neprednostne pošiljke, njihov delež med vsemi oddanimi pošiljkami je 80,3 %. Prednostne pošiljke dosegajo slabo petino (19,7 %) vseh oddanih pošiljk.

	prednostne	neprednostne
Povprečje	19,7 %	80,3 %
Mala podjetja	22,0 %	78,0 %
Srednja podjetja	15,7 %	84,3 %
Velika podjetja	21,2 %	78,8 %

Na kakšen način oddajate poštne pošiljke?

(n=300)

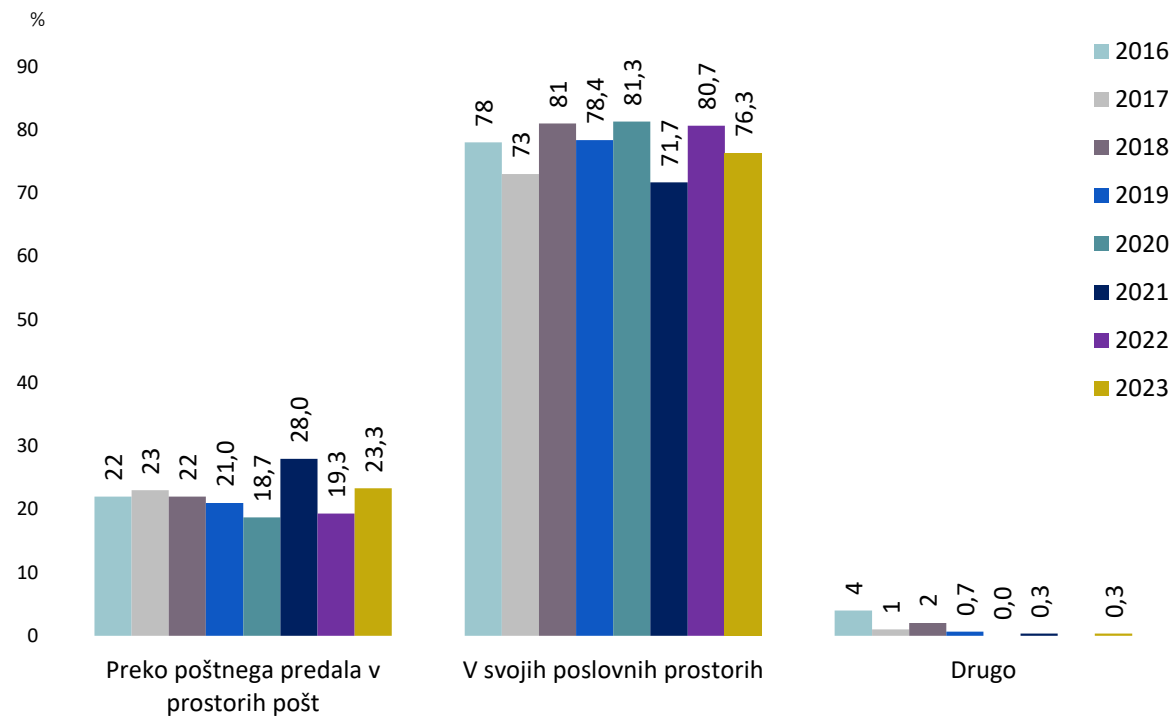


Polovica podjetij (50,0 %) poštne pošiljke oddaja v prostorih pošt, štiri desetine pa v svojih poslovnih prostorih (40,0 %). Preko poštних nabiralnikov pošto oddaja desetina (10,0 %) podjetij.

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

Na kakšen način sprejemate poštne pošiljke?

(n=300)

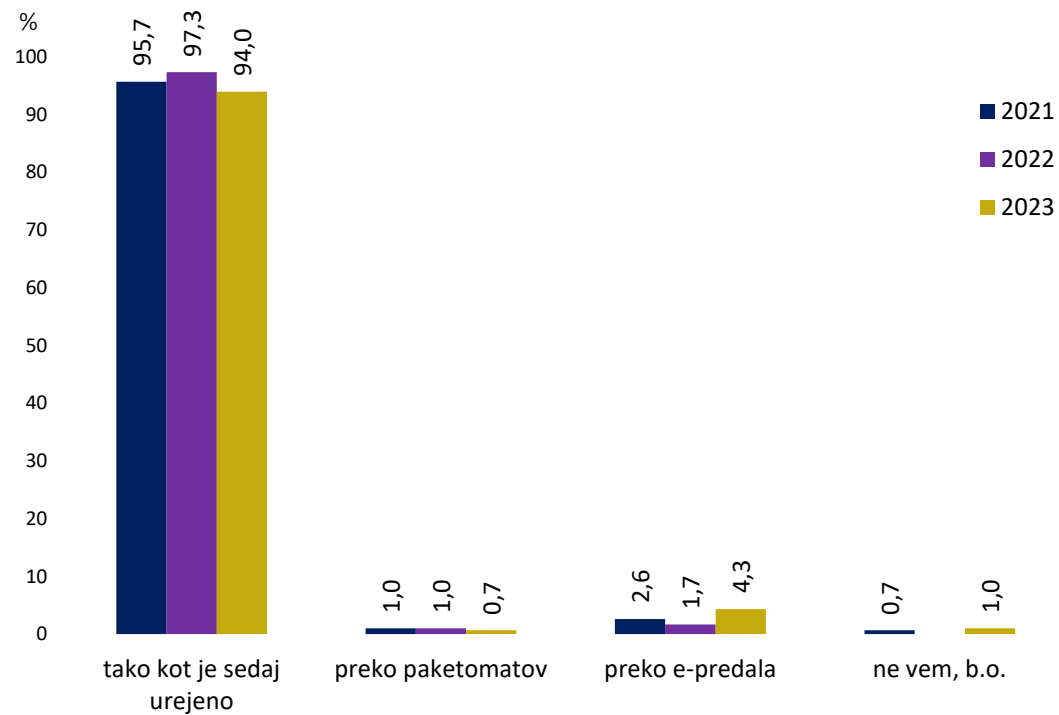


Dobre tri četrtine podjetij (76,3 %) poštne pošiljke sprejemajo v svojih poslovnih prostorih, slaba četrtina (23,3 %) pa preko poštne predala v prostorih pošt.

Pod drugo so navedli: oboje

Na kakšen način bi najraje prevzemali priporočena pisma?

(n=300)

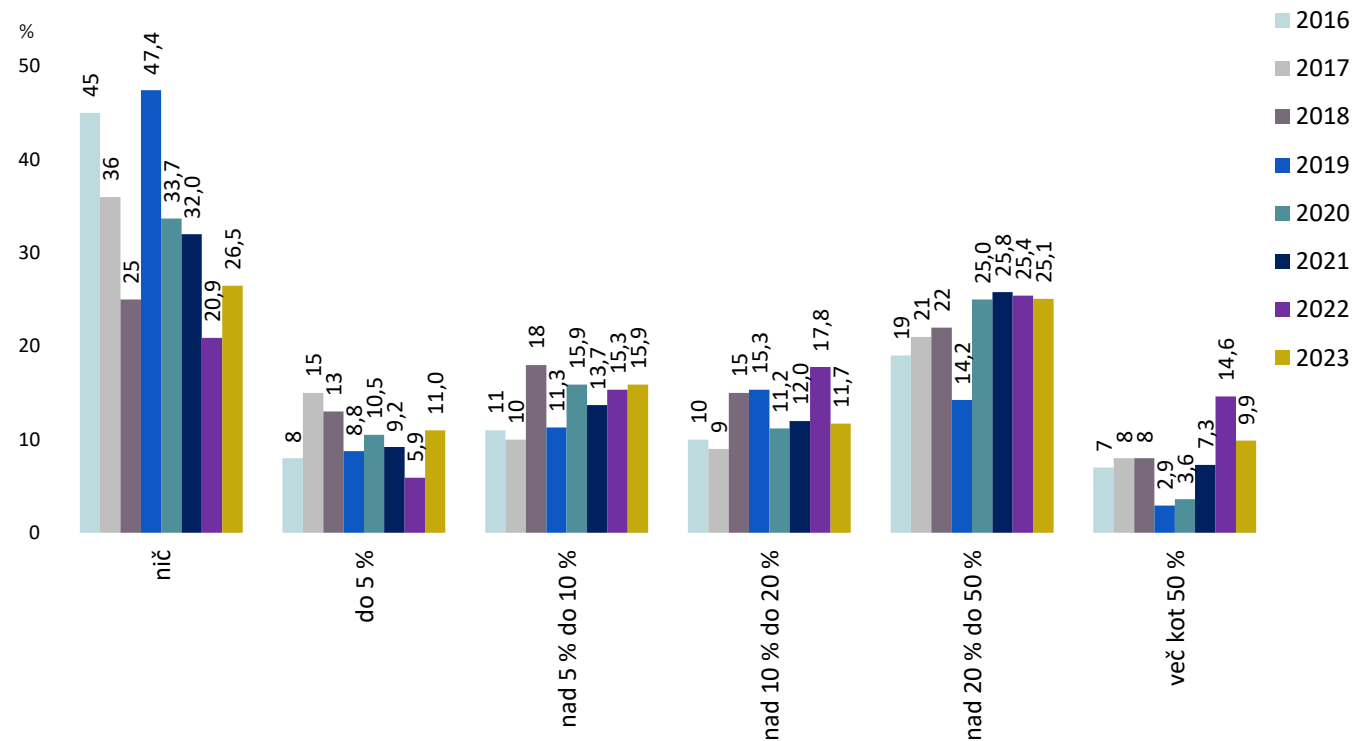


Anketiranci bi priporočena pisma najraje prevzemali tako, kot je sedaj urejeno.

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

1/2

Odgovori „ne vem“ so izključeni.
(n=283)



21,9 %

V povprečju so podjetja zaradi e-pošte v zadnjem letu za 21,9 % zmanjšala uporabo poštних storitev, pri čemer uporaba poštних storitev ni nič upadla pri četrtini anketiranih podjetij. V zadnjih štirih raziskavah je najvišji delež tistih, ki so uporabo poštних storitev zmanjšali za več kot 20 % do 50 %.

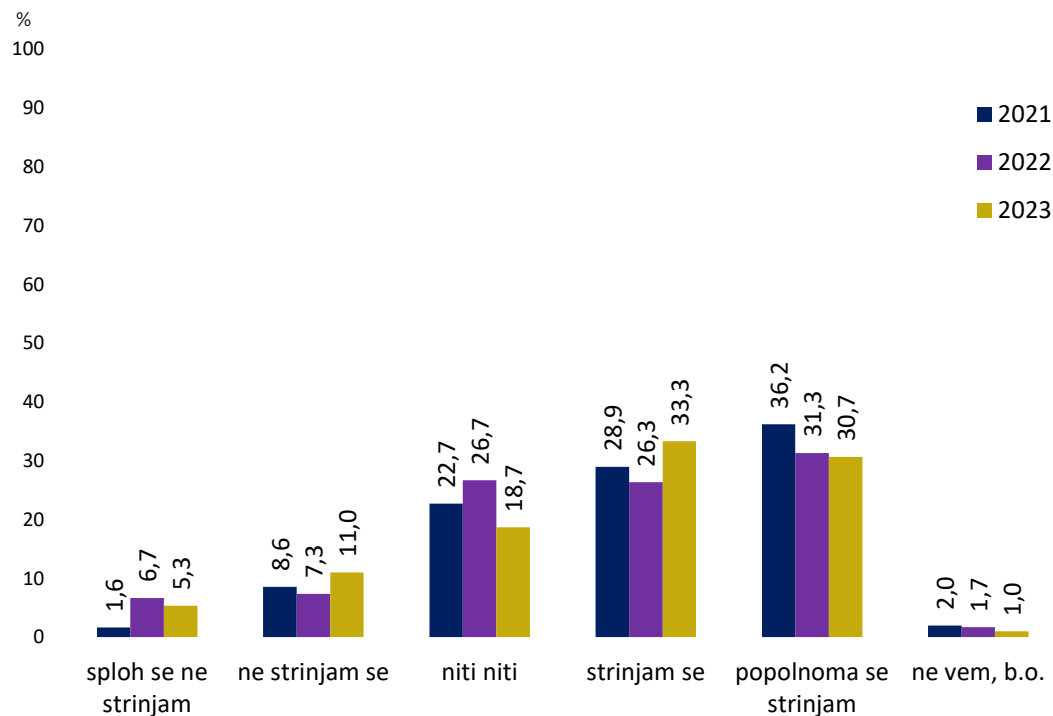
Za koliko odstotkov je v zadnjem letu pri vašem podjetju upadla uporaba poštnih storitev, ki ste jih zamenjali z uporabo interneta in elektronske pošte?

2/2

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečje	17 %	18 %	20 %	12,4 %	16,4 %	19,4 %	26,4 %	21,9 %
Mala podjetja	17 %	17 %	23 %	13,3 %	17,3 %	21,3 %	26,8 %	23,8 %
Srednja podjetja	17 %	20 %	13 %	10,0 %	15,2 %	16,5 %	24,4 %	19,2 %
Velika podjetja	14 %	21 %	13 %	12,7 %	15,1 %	17,2 %	28,6 %	19,9 %

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

(n=300)

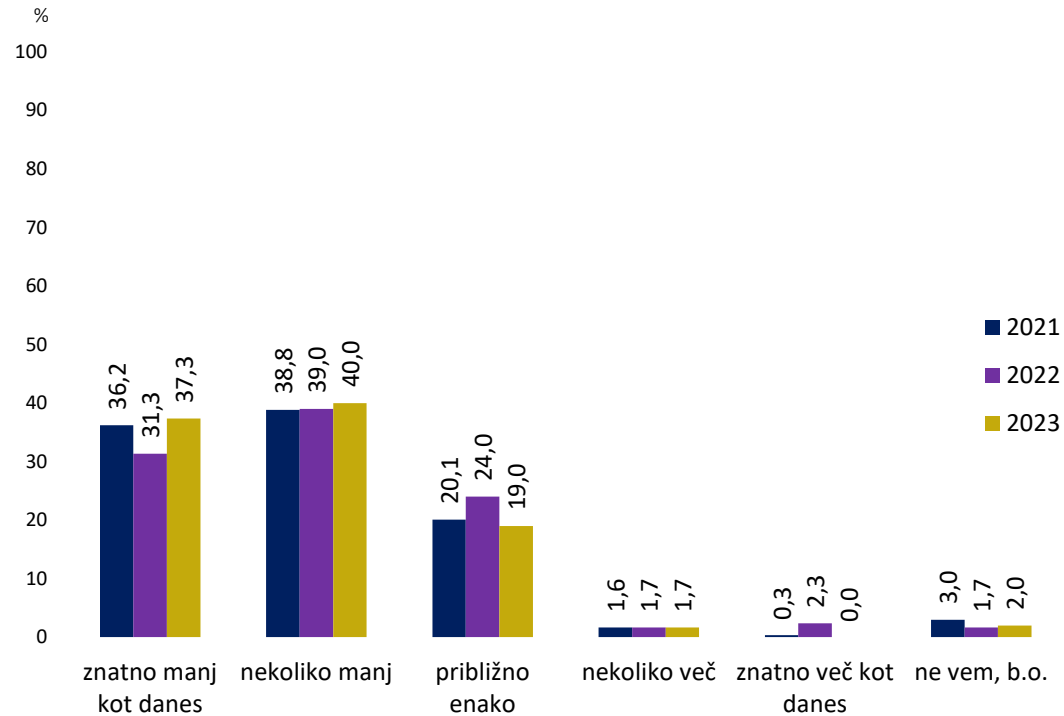


Povprečna ocena strinjanja s trditvijo je 3,74, pri čemer se slabi dve tretjini (64,0 %) anketirancev strinjata oz. popolnoma strinjata, da podjetje uporabi pisemsko korespondenco le tedaj, ko nima na voljo ustrezne elektronske alternative, šestina (16,3 %) pa je nasprotnega mnenja.

	2021	2022	2023
Povprečje	3,91	3,69	3,74
Mala podjetja	3,94	3,65	3,80
Srednja podjetja	3,92	3,90	3,72
Velika podjetja	3,79	3,49	3,55

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

(n=300)

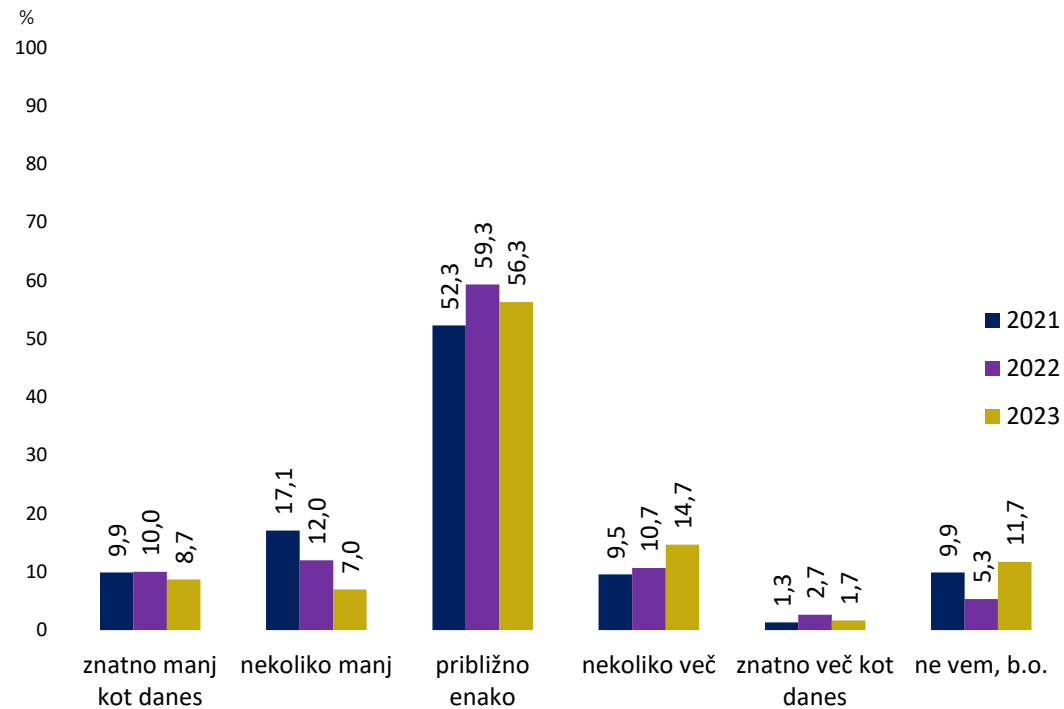


Anketiranci ocenjujejo, da bodo v dobrih treh četrtinah podjetij (77,3 %) čez 5 do 10 let manj uporabljali pisemske storitve.

	2021	2022	2023
Povprečje	2,00	2,03	1,85
Mala podjetja	1,85	1,91	1,81
Srednja podjetja	2,27	2,20	1,93
Velika podjetja	2,07	2,13	1,83

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

(n=300)

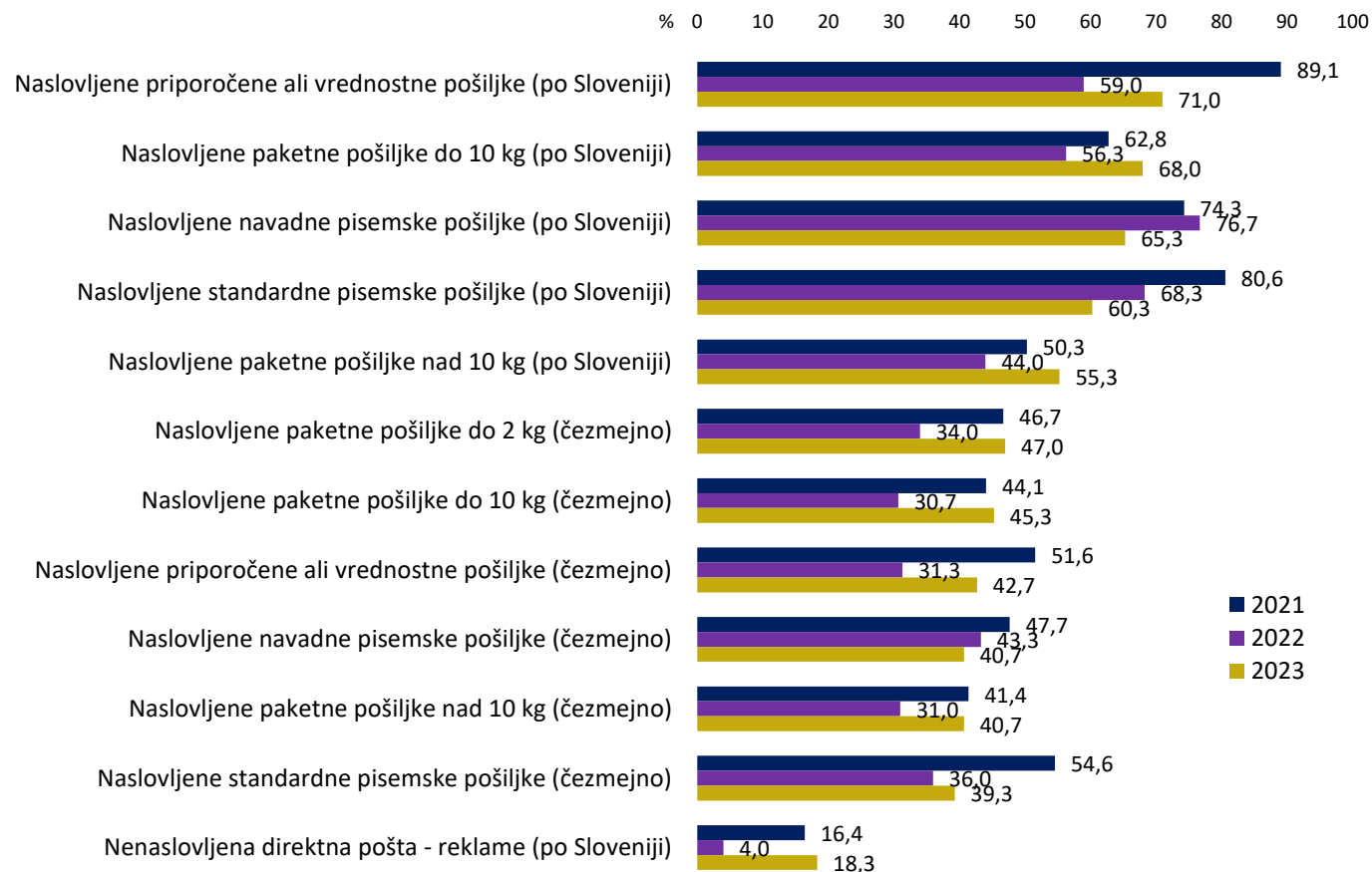


Anketiranci ocenjujejo, da bo dobra polovica podjetij (56,3 %) čez 5 do 10 let uporabljala paketne storitve približno enako kot sedaj, 15,7 % pa meni, da se bo uporaba paketnih storitev zmanjšala.

	2021	2022	2023
Povprečje	3,05	2,83	2,93
Mala podjetja	3,21	2,80	2,85
Srednja podjetja	2,81	2,83	3,07
Velika podjetja	2,86	2,92	2,96

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

(Več možnih odgovorov; n=300)



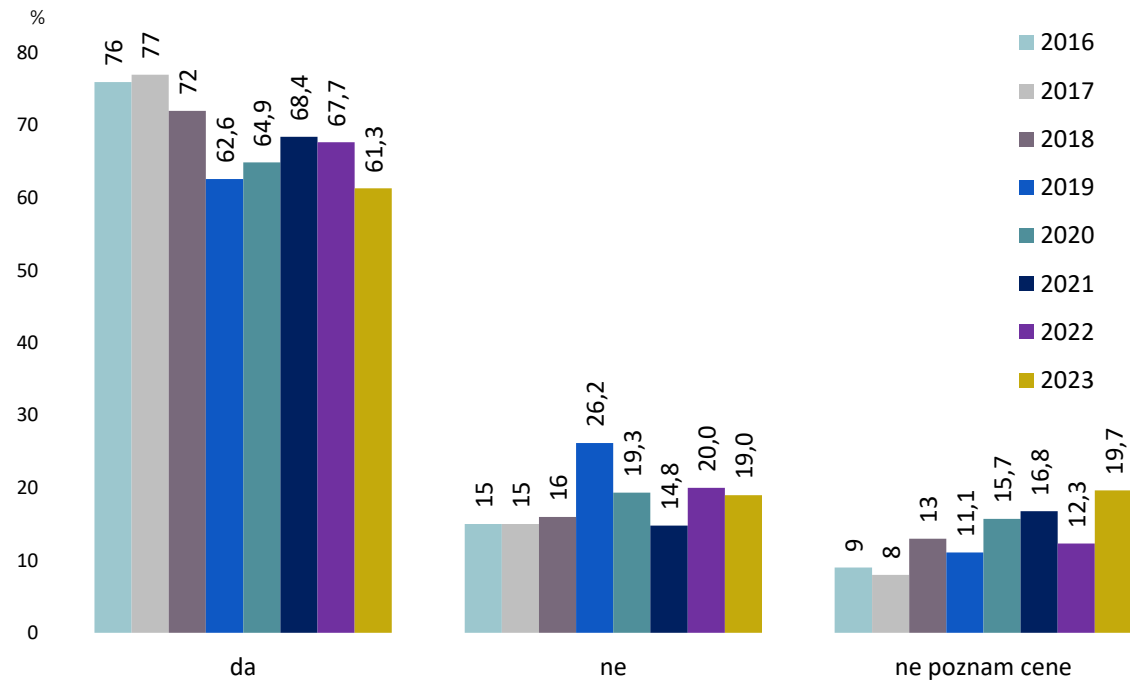
Storitve, ki jih bodo po mnenju anketirancev podjetja v najvišjem deležu vedno opravljala po pošti so: naslovljene priporočene ali vrednostne pošiljke po Sloveniji (71,0 %), naslovljene paketne pošiljke do 10 kg po Sloveniji (68,0 %), naslovljene navadne pisemske pošiljke po Sloveniji (65,3 %), naslovljene standardne pisemske pošiljke po Sloveniji (60,3 %) in naslovljene paketne pošiljke nad 10 kg po Sloveniji (55,3 %). Najnižji delež smo zabeležili za nenaslovljeno direktno pošto (reklame) po Sloveniji (18,3 %).



Cena prenatal

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

(n=300)



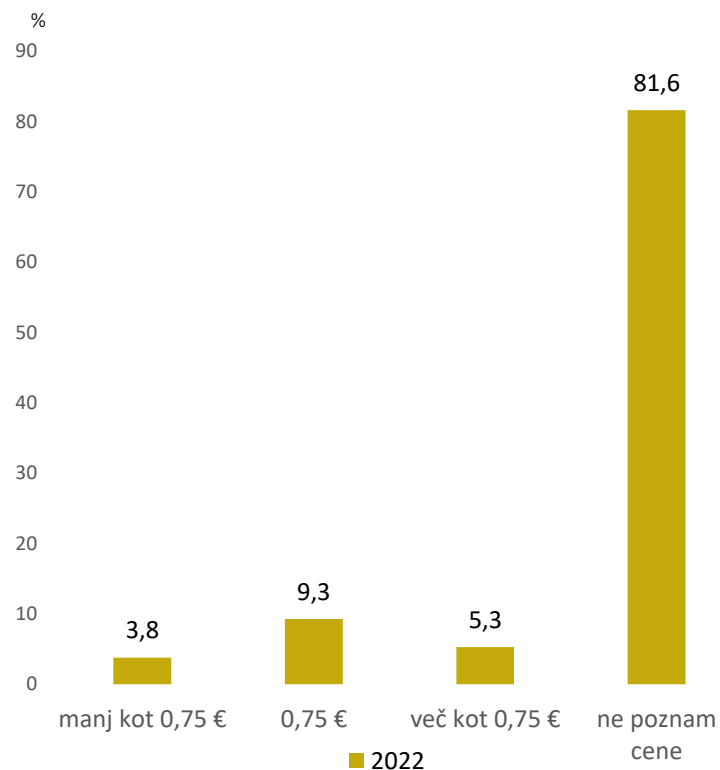
Večini anketiranih podjetij (61,3 %) se zdi cena, ki jo plačujejo za prenos standardnega pisma, sprejemljiva, slaba petina (19,0 %) ocenjuje, da cena ni sprejemljiva, petina (19,7 %) pa cene za prenos standardnega pisma ne pozna.

Kakšno ceno vaše podjetje plačuje za prenos standardnega pisma?

(Odgovarjajo tisti, ki so pri prejšnjem vprašanju odgovorili, da poznajo ceno za prenos standardnega pisma; n=241)

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

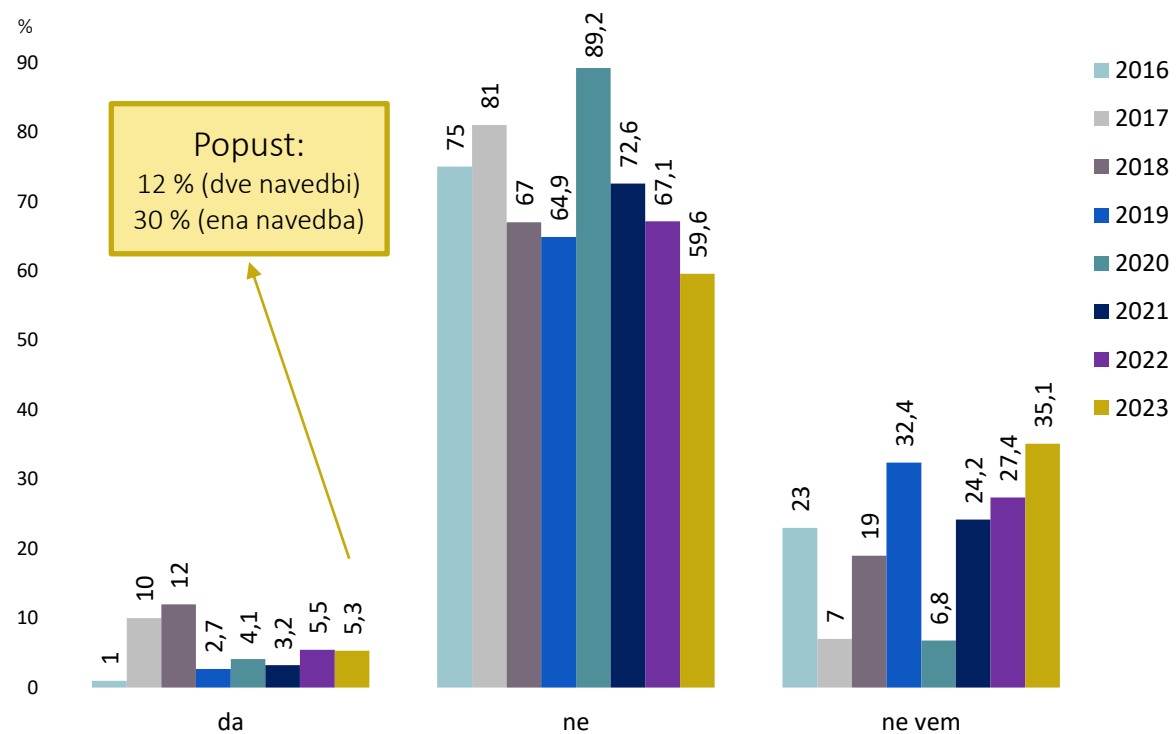
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečna cena	0,41 €	0,87 €	0,50 €	0,54 €	0,56 €	0,66 €	0,71 €	0,81 €
Mala podjetja	0,44 €	0,73 €	0,48 €	0,54 €	0,56 €	0,66 €	0,69 €	0,87 €
Srednja podjetja	0,38 €	1,43 €	0,63 €	0,49 €	0,53 €	0,67 €	0,75 €	0,75 €
Velika podjetja	0,37 €	0,41 €	0,40 €	0,62 €	0,60 €	0,61 €	0,71 €	0,75 €
Dejanska cena	0,37 €	0,37 €	0,40 €	0,48 €	0,55 €	0,62 €	0,69 €	0,75 €



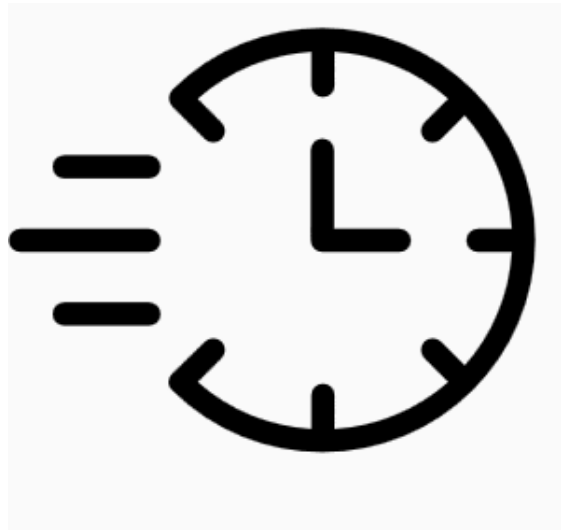
Osem desetlin anketirancev (81,6 %) ne pozna cene, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma. Med tistimi, ki so ceno znali navesti, jih največ plačuje 0,75 € za prenos standardnega pisma.

Ali je to cena s popustom?

(Odgovarjajo tisti, ki so znali navesti ceno, ki jo podjetje plačuje za prenos standardnega pisma; n=57)



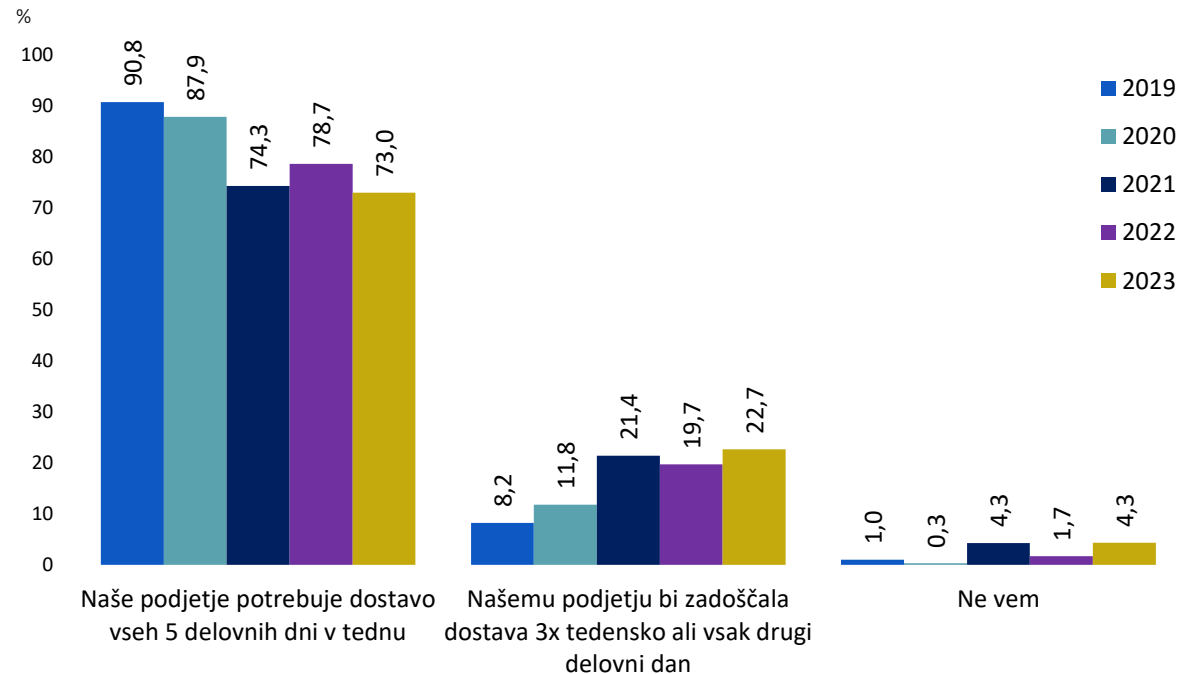
Med vsemi anketiranimi podjetji 5,3 % anketirancev navaja, da je v ceni upoštevan popust, 59,6 % popusta nima, dobra tretjina (35,1 %) pa na vprašanje ni znala odgovoriti.



Dostava v podjetje

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

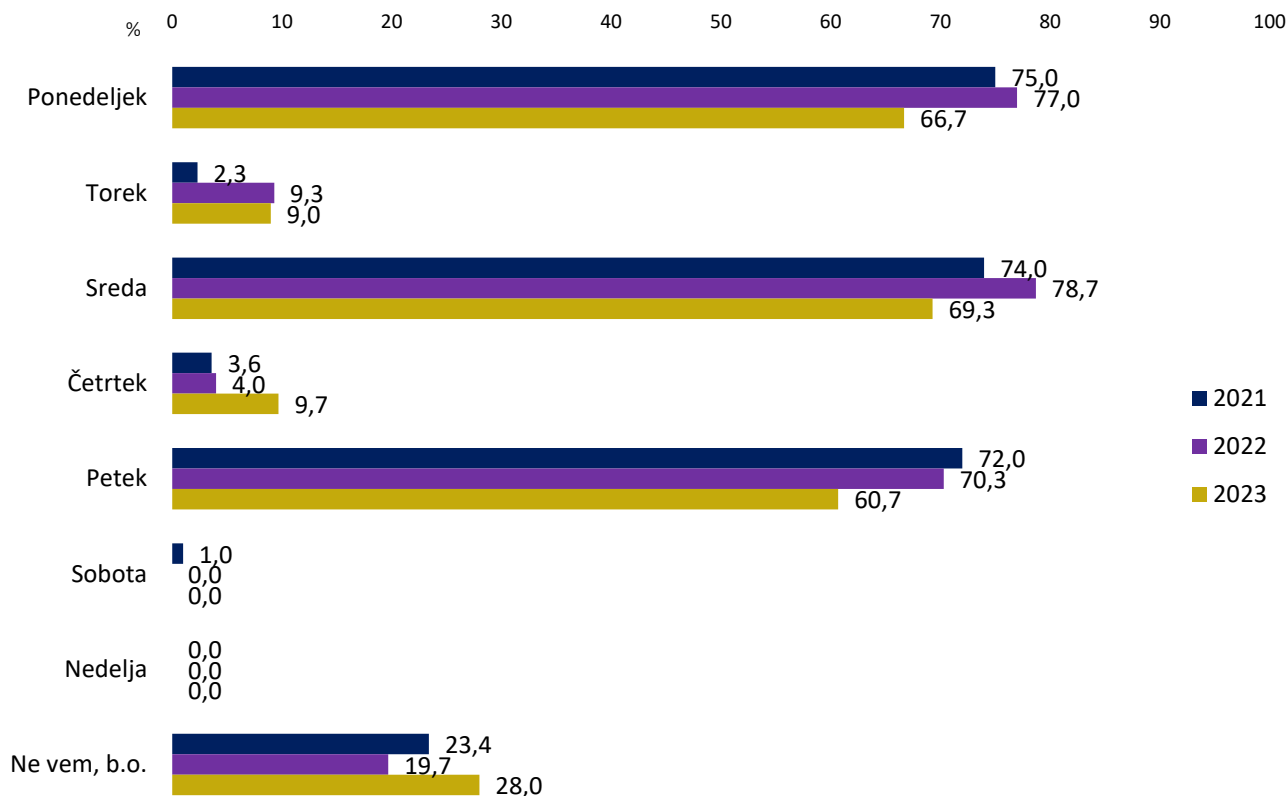
(n=300)



Skoraj tri četrtine (73,0 %) anketiranih podjetij potrebujejo dostavo vsak delovni dan, v zadnjih treh raziskavah pa smo zaznali večji delež tistih, ki bi jim zadoščala dostava 3x tedensko ali vsak drugi delovni dan – teh je dobra petina (22,7 %).

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

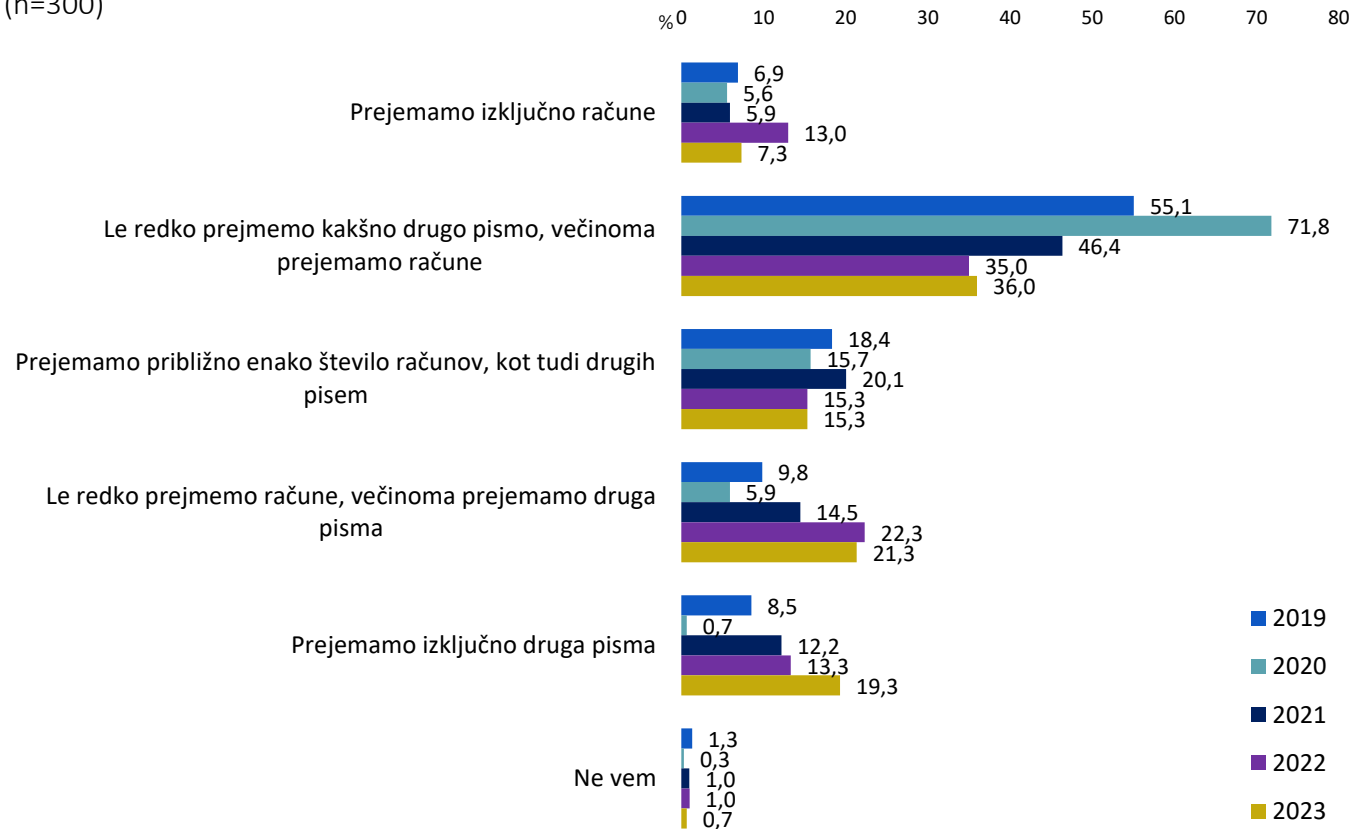
(Možni trije odgovori; n=300)



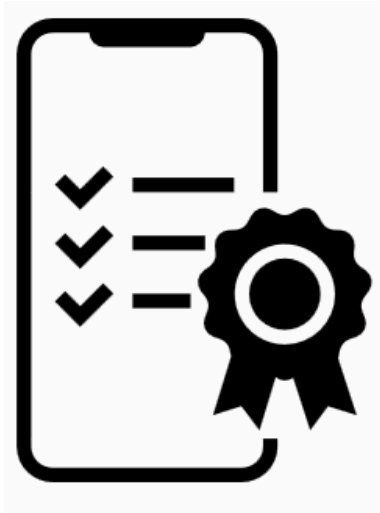
Anketirancem smo dali možnost, da sami izberejo tri dneve v tednu, ko bi jim ustrezala dostava, če bi se izvajala samo 3 x tedensko. Največ bi jih dostavo potrebovalo ob ponedeljkih, sredah in petkih.

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

(n=300)



V raziskavi 2022 se je v primerjavi s predhodno raziskavo znižal delež tistih, ki le redko prejmemo kakšno drugo pismo in večinoma prejmemo račune. V letošnji raziskavi so podatki identični - takšnih je dobra tretjina (36,0 %). Nekoliko se je povečal delež tistih, ki prejmemo izključno druga pisma (19,3 %) in znižal delež tistih, ki prejmemo izključno račune (7,3 %). Šestina (15,3 %) jih prejema približno enako število računov, kot tudi drugih pisem, sledijo tista podjetja, ki le redko prejmemo račune in večinoma prejmemo druga pisma (21,3 %).



Kakovost storitev

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

(n=300, podatek 2023)

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

DEJAVNIK	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	ne vem (%)
Lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	11,3	3,3	8,3	15,7	61,3	0,0
Delovni čas pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	8,7	4,0	12,3	20,7	54,0	0,3
Hiter prenos poštne pošiljke	0,7	1,3	5,3	19,0	73,7	0,0
Zanesljiv prenos poštne pošiljke	0,3	0,0	0,3	5,7	93,7	0,0
Cena poštne storitve	0,7	4,0	12,7	29,3	51,7	1,7
Zaupanje v ponudnika poštних storitev	0,3	0,3	2,3	15,0	81,3	0,7
Odnos uslužbencev do strank	1,3	0,3	4,3	18,7	75,0	0,3
Čas čakanja v čakalni vrsti	6,3	4,7	14,0	19,0	50,3	5,7
Možnost izbire med hitrejšim prednostnim in cenejšim neprednostnim prenosom	4,0	2,7	15,7	24,3	41,3	12,0

Največji delež anketirancev kot zelo pomemben dejavnik kakovosti poštne storitve ocenjuje zanesljiv prenos poštne pošiljke (93,7 %), sledita zaupanje v ponudnika poštних storitev (81,3 %) in odnos uslužbencev do strank (75,0 %).

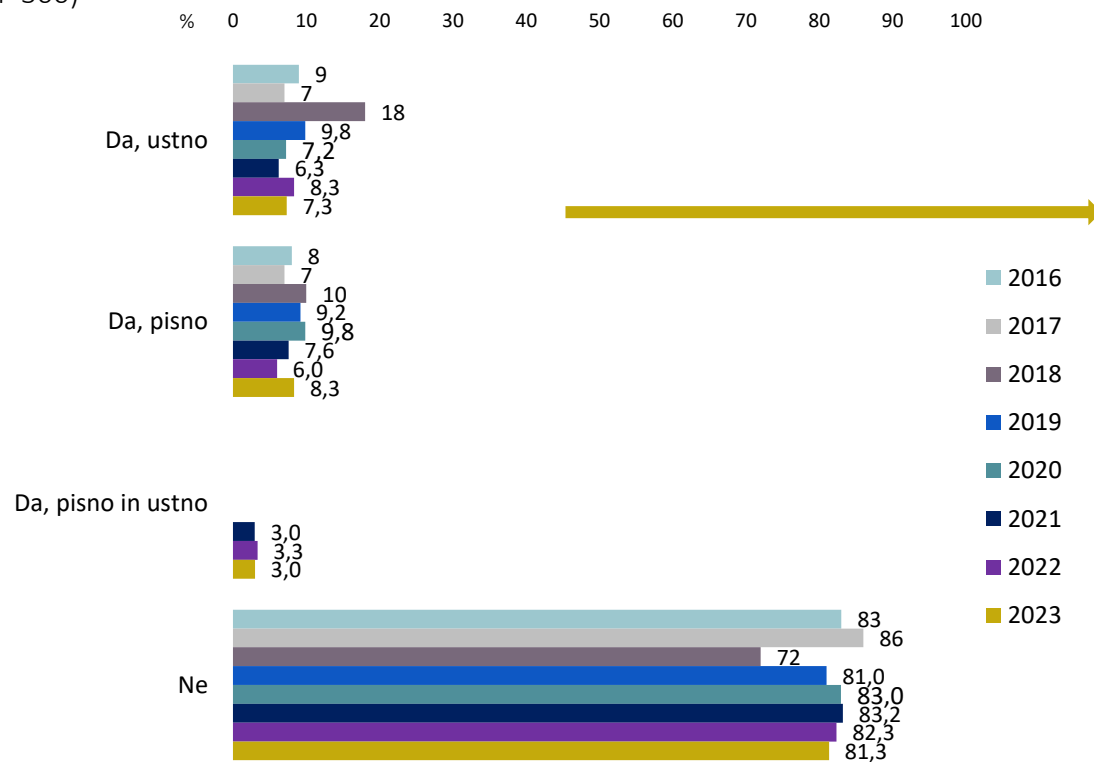
V kolikšni meri so navedeni dejavniki kakovosti poštne storitve pomembni za vaše podjetje? - Povprečne ocene (2/2)

	Zanesljiv prenos poštne pošiljke	Zaupanje v ponudnika poštних storitev	Odnos uslužbencev do strank	Hiter prenos poštne pošiljke	Cena poštne storitve	Lokacija pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev	Možnost izbire med hitrejšim prednostnim in cenejšim neprednostnim prenosom	Čas čakanja v čakalni vrsti	Delovni čas pošte oz. poslovalnice ponudnika poštних storitev
2016	4,9	4,7	4,7	4,6	4,2	4,1	-	-	4,3
2017	4,9	4,8	4,7	4,6	4,4	4,3	-	-	4,3
2018	4,9	4,7	4,7	4,8	4,4	4,3	-	4,2	4,4
2019	4,93	4,81	4,74	4,69	4,53	4,15	-	4,22	4,27
2020	4,91	4,82	4,74	4,61	4,45	4,04	-	3,88	4,17
2021	4,90	4,77	4,73	4,60	4,40	4,23	4,10	4,21	4,29
2022	4,85	4,69	4,70	4,59	4,35	4,23	4,24	4,30	4,28
2023	4,92	4,78	4,66	4,64	4,29	4,12	4,09	4,08	4,08

Vsi navedeni dejavniki kakovosti so visoko pomembni, povprečne ocene pomembnosti se gibljejo med 4,92 za zanesljiv prenos poštne pošiljke (ki je najpomembnejši dejavnik kakovosti v vseh izvedenih raziskavah do sedaj) in 4,09 za delovni čas pošte oz. poslovalnice in čas čakanja v čakalni vrsti, ki sta po mnenju anketirancev najmanj pomembna dejavnika kakovosti poštne storitve.

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

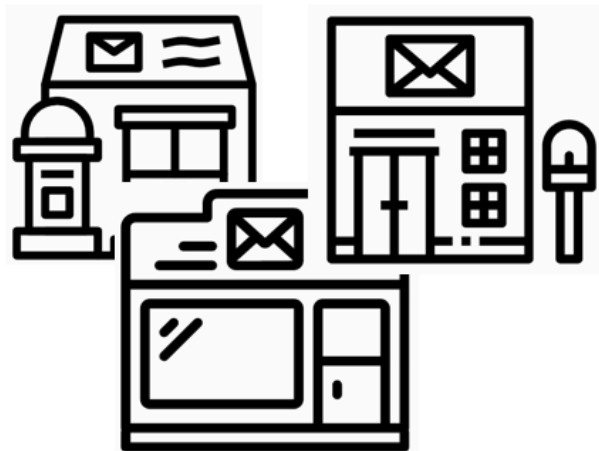
(n=300)



Pritožbo (bodisi ustno bodisi pisno) je zaradi nezadovoljstva z opravljeno poštno storitvijo vložila slaba petina anketiranih (18,7 %).

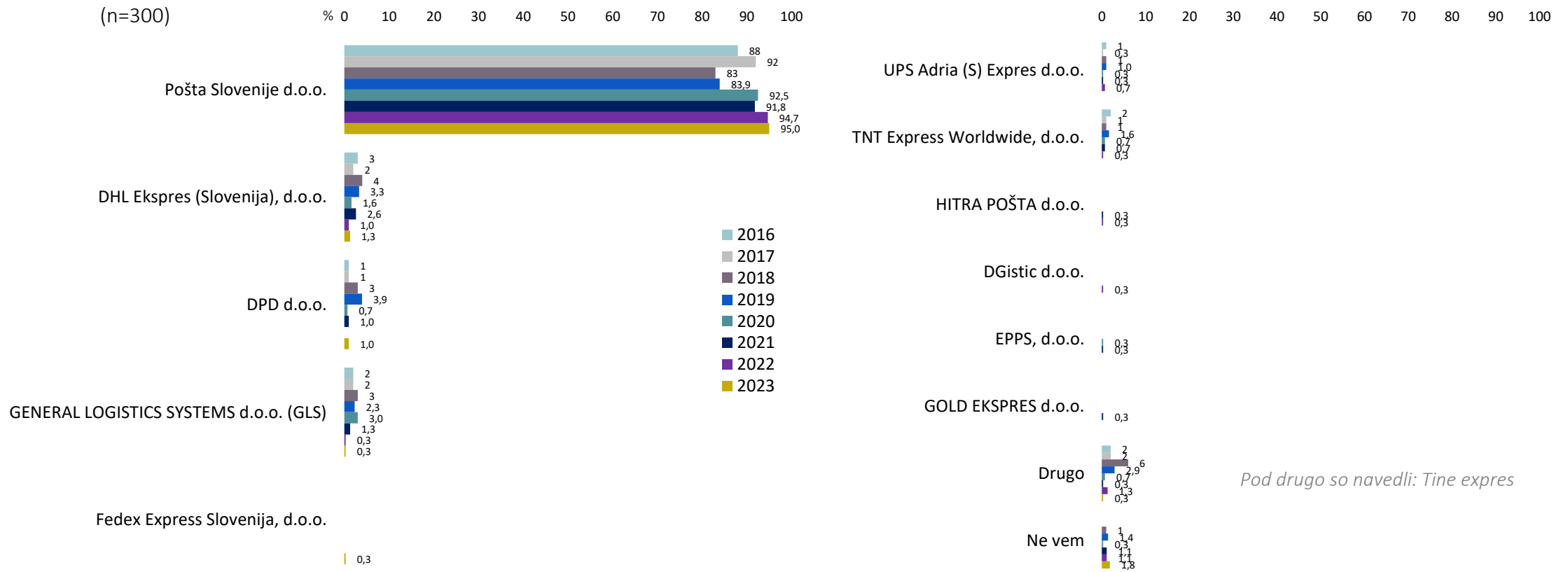
Kaj je bil razlog za pritožbo? (Možnih več odgovorov, n=56; podatek 2023)	
Izgubljena pošiljka	33,9 %
Problemi z dostavo	28,6 %
Poškodovana pošiljka	21,4 %
Nepravočasna dostava	12,5 %
Napačna dostava	10,7 %
Odnos poštnega uslužbenca	8,9 %
Drugo*	10,7 %
Ne vem, b.o.	1,8 %

* Pod drugo so navedli: kršitev GDPR, ni bilo sledljivosti pošiljke, prejeli smo pošto od drugega naslovnika, ni povratnic za tujino, napačna reklamacija, zaračunali so nepotrebno storitev.



Uporaba storitev izvajalcev poštних storitev

Preko katerega izvajalca ste v zadnjem letu opravili največ prenosov?

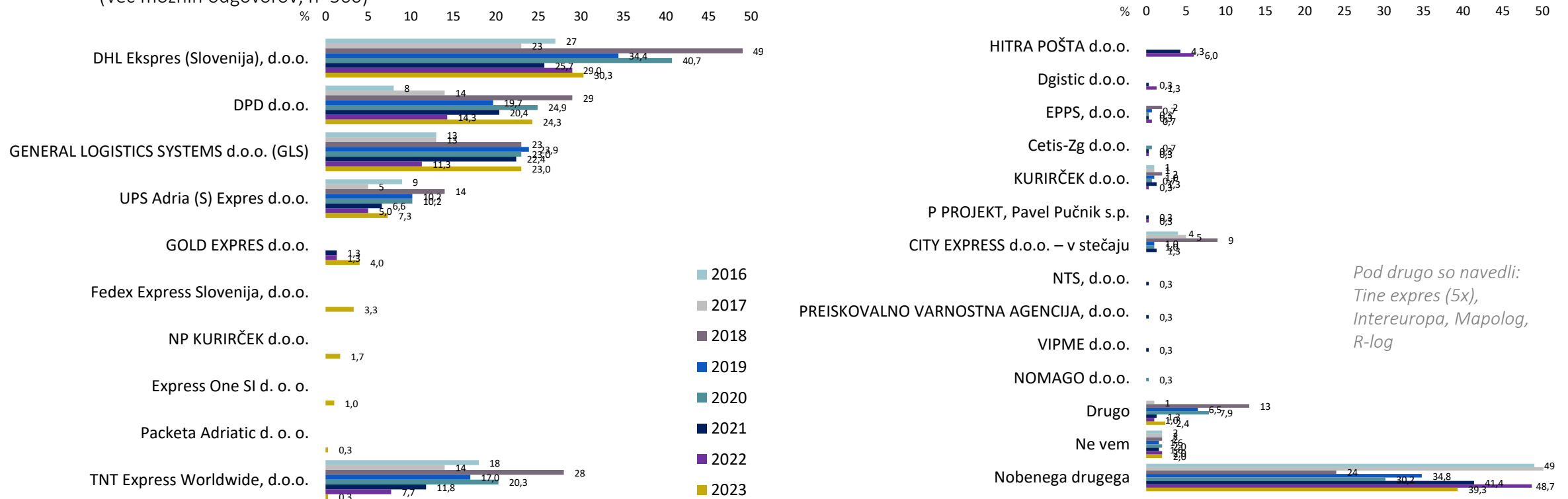


Pod drugo so navedli: Tine expres

Glavni izvajalec, preko katerega večina podjetij opravi največ prenosov, je Pošta Slovenije (95,0 %).

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

(Več možnih odgovorov; n=300)

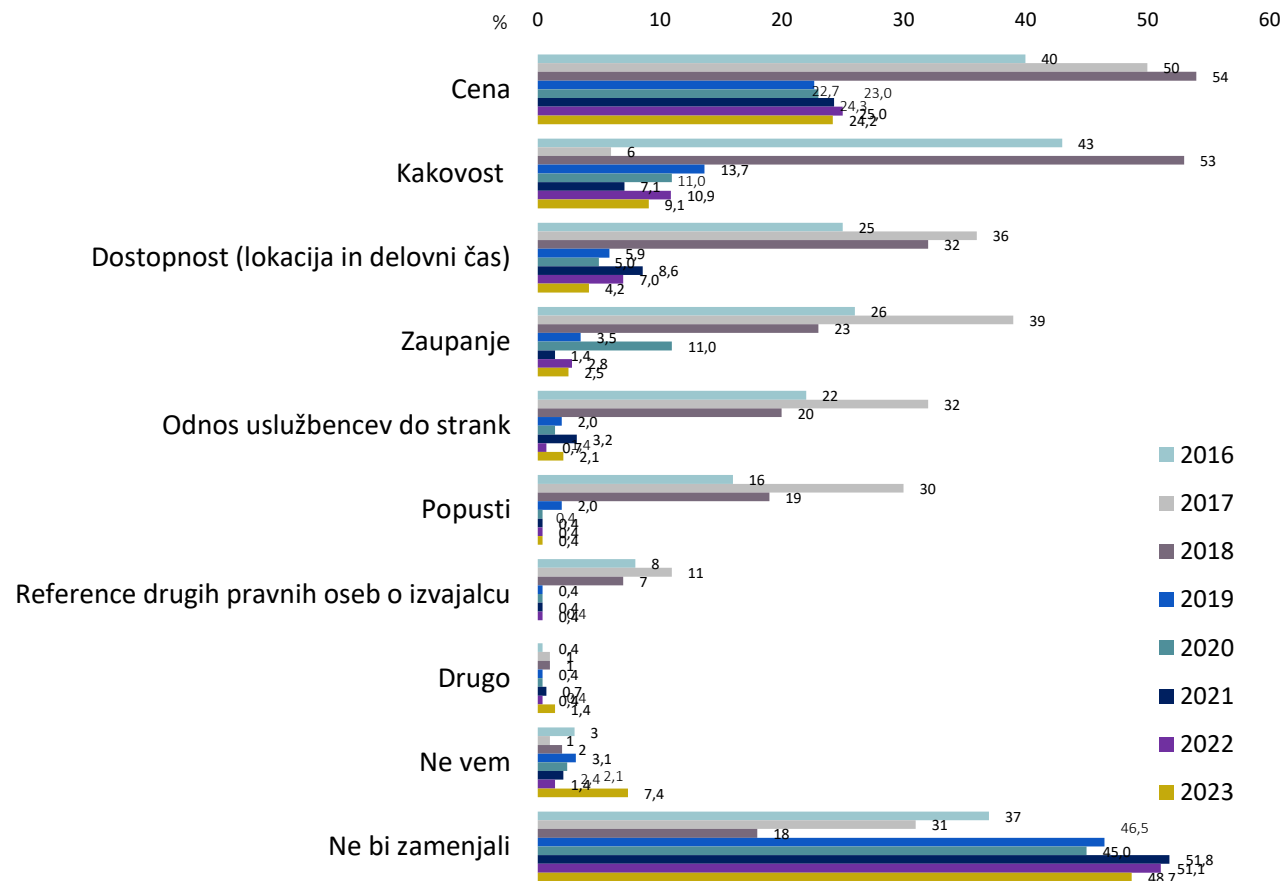


Pod drugo so navedli:
Tine expres (5x),
Intereuropa, Mapolog,
R-log

Poleg storitev Pošte Slovenije so anketiranci v zadnjem letu uporabili tudi storitve DHL Ekspres (Slovenija) (30,3 %), DPD (24,0 %), GENERAL LOGISTICS SYSTEMS (22,7 %), UPS Adria (S) Ekspres (7,3 %), GOLD EKSPRES (4,0 %) in Fedex Express Slovenija (3,3 %). Ostali izvajalci dosegajo nizke deleže navedb, 39,3 % pa ni uporabilo nobenega drugega izvajalca poštnih storitev.

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

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=285)



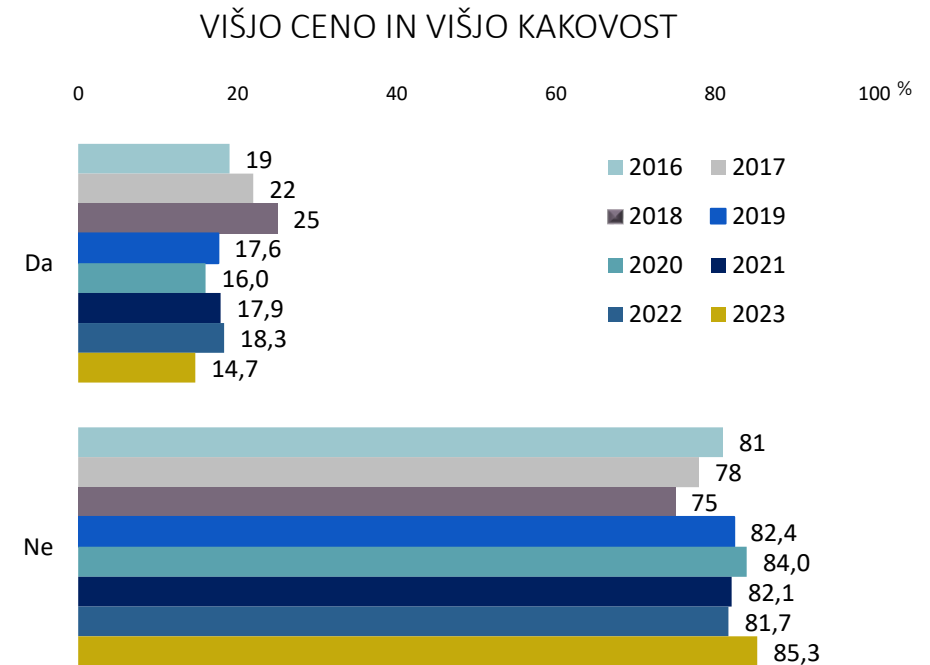
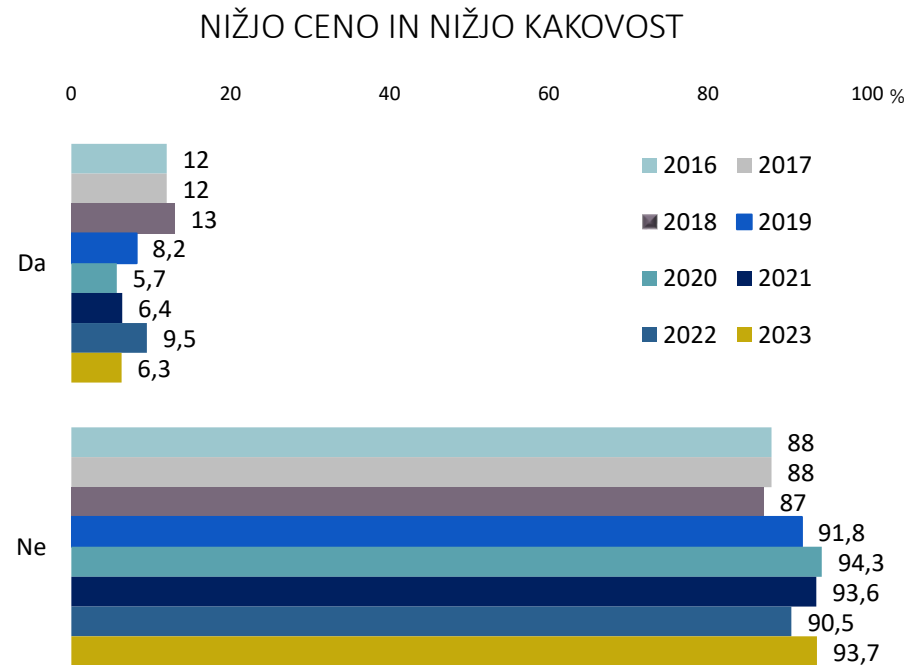
Glavni dejavnik, ki bi lahko vplival na zamenjavo izvajalca poštних storitev je cena, kar je navedla četrtnina anketiranih (24,2 %), s precej nižjim deležem navedb sledita kakovost (9,1 %) in dostopnost (4,2 %).

Slaba polovica anketirancev (48,8 %) pa Pošte Slovenije, kot izvajalca poštних storitev, ne bi zamenjala.

Pod drugo so anketiranci navedli: če ne bi imeli monopola za pisemske pošiljke, sledljivost, zanesljivost, zaupanje

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

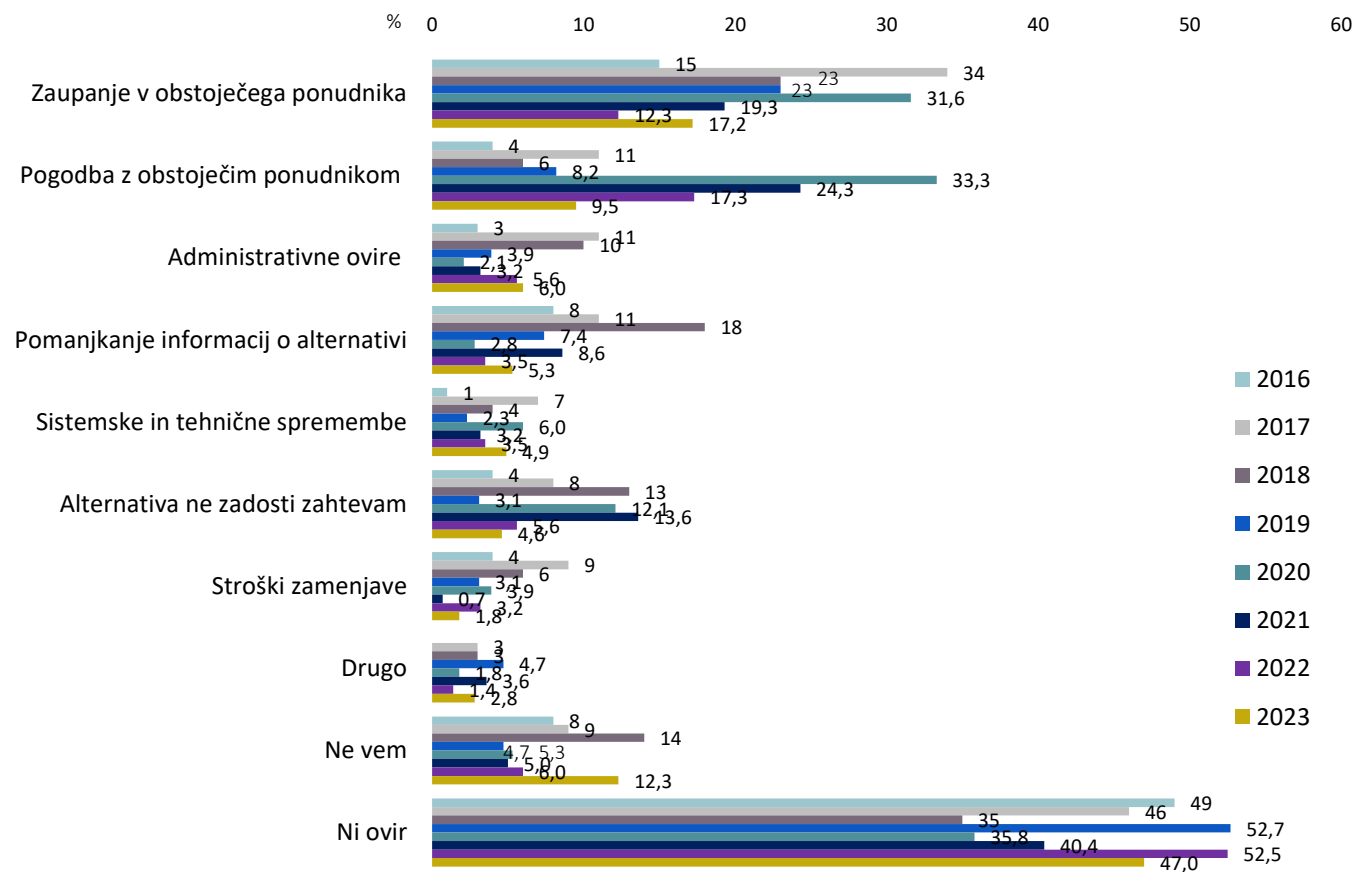
(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=285)



Za menjavo ponudnika poštних storitev bi se jih več odločilo v primeru višje cene za višjo kakovost (14,7 %), kot nižje cene za nižjo kakovost (6,3 %). Velika večina podjetij pa se za menjavo ne bi odločila.

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

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije, več možnih odgovorov; n=285)



Slaba polovica (47,0 %) meni, da ni ovir za zamenjavo ponudnika poštних storitev. Glede ovir za zamenjavo pa najvišji delež anketirancev navaja, da ponudnika ne bi menjali zaradi zaupanja v obstoječega ponudnika (17,2 %) in obstoječe pogodbe (9,5 %), ki pa v letošnji raziskavi predstavlja oviro za precej nižji delež anketiranih kot v predhodni raziskavi.

Pod drugo so navedli: monopol (3x), lokacija (3x), navada (2x)

Zakaj vaš glavni izvajalec poštних storitev ni Pošta Slovenije?

Dobesedne navedbe.

(Odgovarjajo tisti, ki ne uporabljajo storitev Pošte Slovenije, več možnih odgovorov; n=15)

- brez vzroka (2x)
- bolj enostavna storitev
- cenovno bolj ugodno (2x)
- hitrejša storitev
- ker so v redu
- mreža po celem svetu, sledljivost pošiljk, dobri carinski postopki, profesionalnost uslužbencev
- Pošta Slovenije zelo slabo rokuje s pošiljkami (poškodbe)
- so hitri in zanesljivi
- ugodna ponudba za prenos paketov
- zaradi paketne dostave
- ne vem (3x)

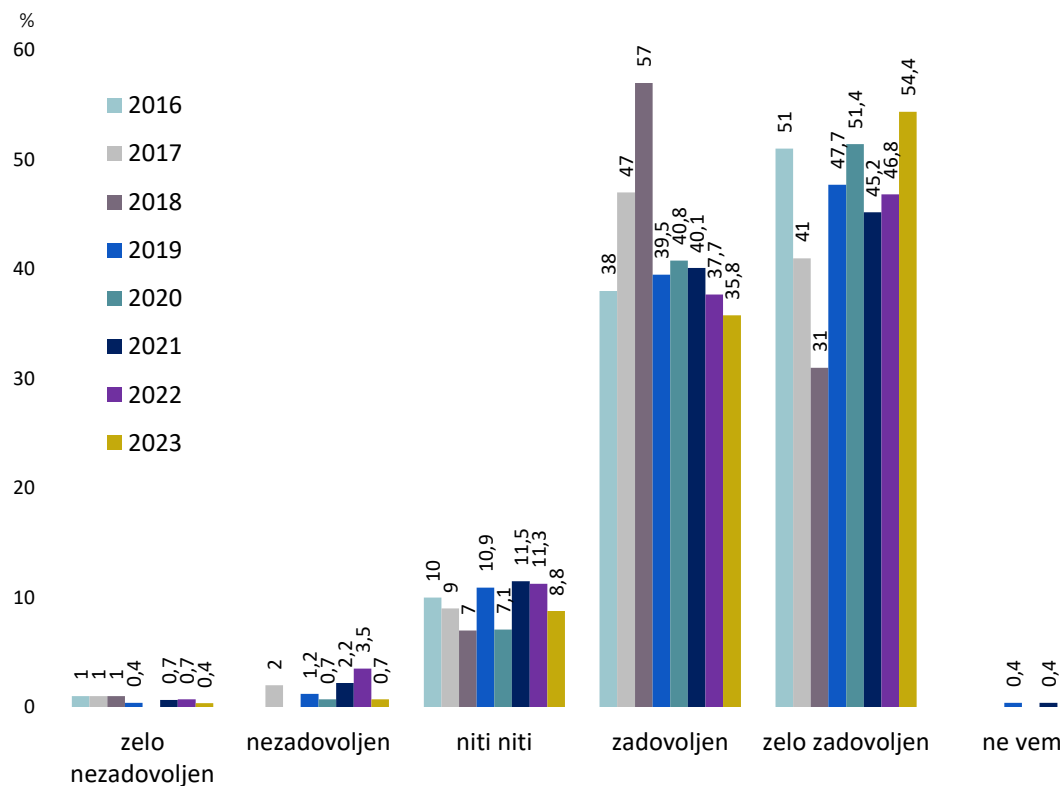


Zadovoljstvo s poštnimi storitvami

Kako ste zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije?

1/2

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=285)



Delež zadovoljnih in zelo zadovoljnih s storitvami Pošte Slovenije je 90,2 %, povprečna ocena pa 4,43, pri čemer so v povprečju najbolj zadovoljni v majhnih podjetjih. V zadnjih štirih raziskavah se je na račun zadovoljnih (ocena 4), povečeval delež tistih, ki so s storitvami Pošte Slovenije zelo zadovoljni (ocena 5), v letošnji raziskavi je ta delež dosegel najvišjo vrednost – dobra polovica (54,4 %) je s storitvami Pošte Slovenije zelo zadovoljna.

V letošnji raziskavi smo zabeležili 3 anketirance, ki so nezadovoljni s storitvami Pošte Slovenije, kot razlog nezadovoljstva so navedli previsoko ceno, hitrost prenosa in sistem dela.

Kako ste zadovoljni s storitvami Pošte Slovenije?

2/2

(Odgovarjajo tisti, ki uporabljajo storitve Pošte Slovenije; n=285)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečna ocena zadovoljstva	4,4	4,3	4,2	4,33	4,43	4,27	4,26	4,43
Mala podjetja	4,3	4,2	4,0	4,27	4,43	4,26	4,25	4,47
Srednja podjetja	4,5	4,4	4,3	4,43	4,47	4,28	4,34	4,39
Velika podjetja	4,4	4,4	4,3	4,47	4,34	4,32	4,18	4,38

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

(n=300)

Podatek za 2023

Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

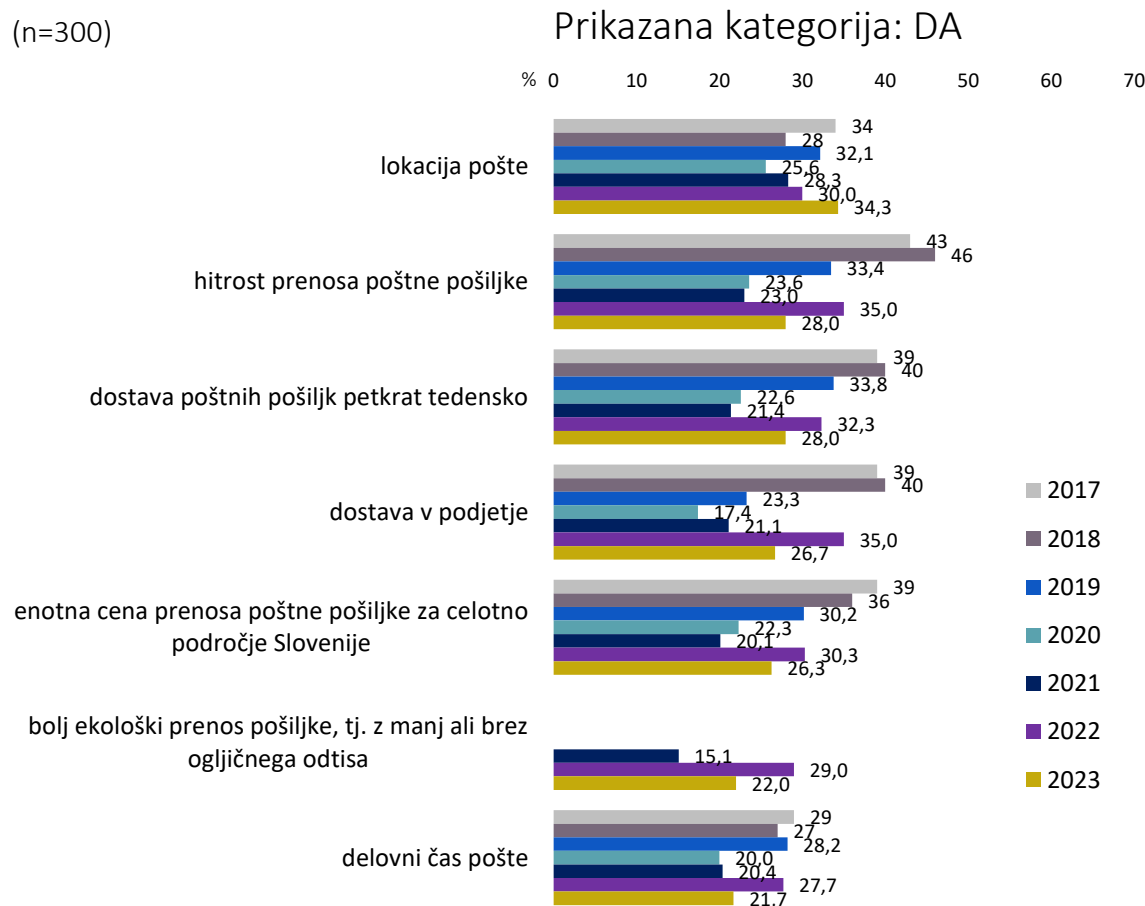
	št. ocen	Povprečje
DHL Ekspres (Slovenija), d.o.o.	4	5,00
DPD d.o.o.	3	4,67
Fedex Express Slovenija, d.o.o.	1	4,00
GENERAL LOGISTICS SYSTEMS d.o.o.	1	5,00
POŠTA SLOVENIJE d.o.o	285	4,43



Ohranitev poštnih storitev

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

(n=300)



Največ anketirancev je pripravljenih plačati več, da se ohrani lokacija pošte (34,3 %), sledita hitrost prenosa poštne pošiljke (28,0 %) in dostava poštних pošiljk petkrat tedensko (28,0 %). Dobra četrtina bi plačala več, da se ohranita dostava v podjetje (26,7 %) in enotna cena prenosa pošiljke po Sloveniji (26,3 %). Sledi bolj ekološki prenos pošiljke (22,0 %), za ohranitev delovnega časa pa bi bilo 21,7 % pripravljenih plačati več.

V letošnji raziskavi so deleži tistih, ki bi bili pripravljeni plačati višjo ceno, precej nižji, v primerjavi s predhodno raziskavo, izjema je le lokacija pošte, ki je v letošnji raziskavi na prvem mestu, z najvišjim deležem navedb do sedaj.

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

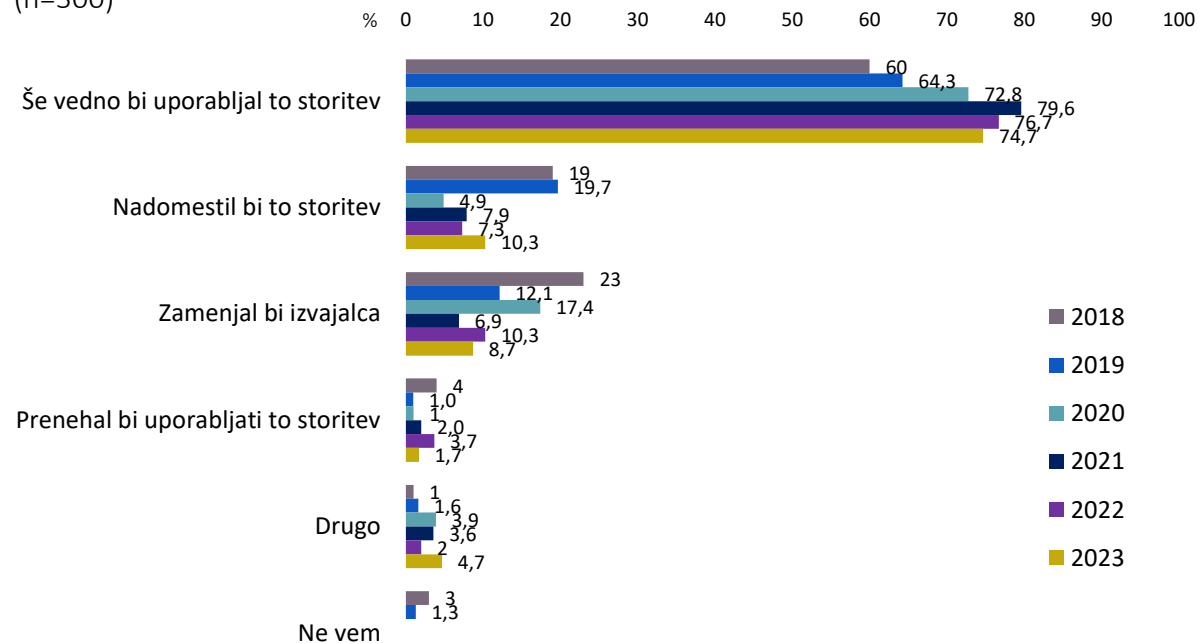
(Odgovarjajo tisti, ki bi bili pripravljeni plačati višjo ceno. Ob posameznih dejavnikih so zapisani numerusi tistih, ki so pripravljeni plačati višjo ceno, podatek pa se nanaša na raziskavo 2023. Odgovori „ne vem“ so izključeni.)

Navedene so povprečne vrednosti.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
lokacija pošte (n=103)	7,8 %	6,8 %	4,6 %	5,5 %	7,3 %	7,4 %	9,5 %
delovni čas pošte (n=65)	7,3 %	7,3 %	4,7 %	5,4 %	8,2 %	5,5 %	8,9 %
enotna cena prenosa poštne pošiljke za celotno področje Slovenije (n=79)	6,4 %	6,1 %	4,6 %	4,6 %	6,8 %	6,0 %	8,1 %
dostava v podjetje (n=80)	6,0 %	6,4 %	4,2 %	5,3 %	5,5 %	6,4 %	7,9 %
hitrost prenosa poštne pošiljke (n=84)	6,2 %	7,0 %	4,1 %	4,7 %	5,9 %	6,3 %	7,2 %
dostava poštnih pošiljk petkrat tedensko (n=84)	5,8 %	6,8 %	4,2 %	4,7 %	6,4 %	5,9 %	7,0 %
bolj ekološki prenos pošiljke (n=66)	7,1 %	7,2 %	6,1 %	6,1 %	6,4 %	5,3 %	7,0 %

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

(n=300)



Pod drugo so navedli: ne vem (9 x), izvedba novega postopka javnega naročanja, prehod na e-način, razmislil bi (2x), iskanje drugih izvajalcev.

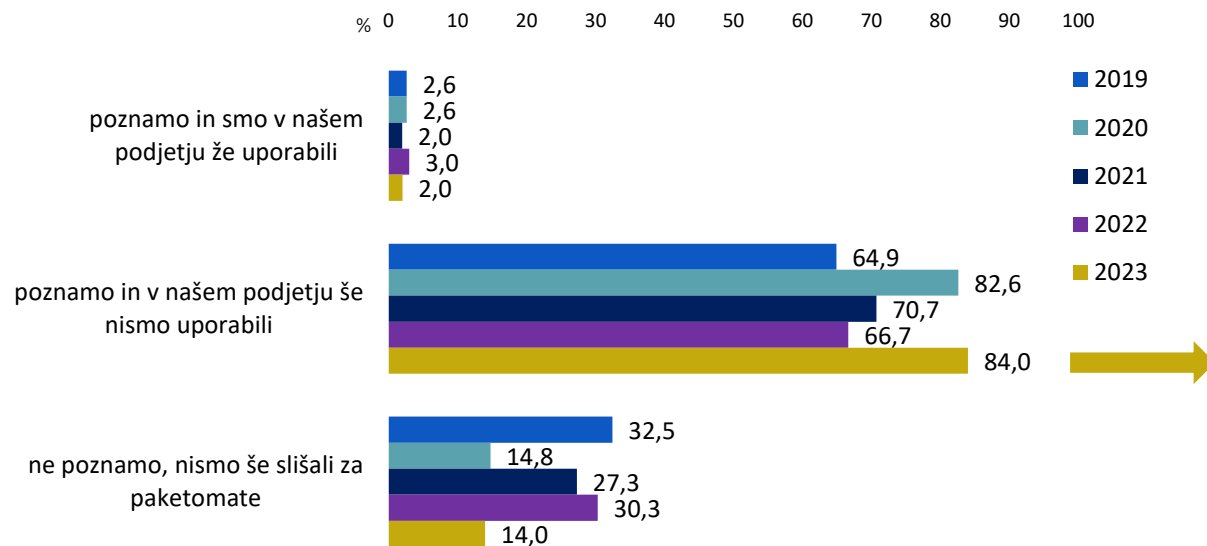
Tri četrtine (74,7 %) anketirancev bi še vedno uporabljale storitev, tudi če bi se cena pisma povežala za 5 do 10 %. Desetina (10,3 %) bi v takšnem primeru nadomestila to storitev, 8,7 % anketirancev pa bi zamenjalo izvajalca.



Poznavanje in uporaba
paketomатов, paketnih
trgovin in paketnikov

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

(n=300)



Zakaj še nikoli niste uporabili paketomata? (n=252; podatek 2023)	
nimamo posebnega razloga oziroma ne vem	84,9 %
ni potrebe	7,5 %
lokacija je neprimerna	5,6 %
smo poskusili, a je preveč zapleteno	1,2 %
cena je previsoka	0,8 %

Paketomate pozna 86,0 % anketirancev, uporabnikov pa je 2,0 %. Dobra desetina za paketomate še ni slišala (14,0 %), kar je precej nižji delež kot v predhodnih dveh raziskavah.

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

(Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate (n=6))

Zadovoljstvo (podatek 2023)	
1 - zelo nezadovoljen	-
2 - nezadovoljen	-
3 - niti niti	1 x
4 - zadovoljen	1 x
5 - zelo zadovoljen	4 x
ne vem, ne morem oceniti	-

	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečna ocena zadovoljstva	3,88	4,25	4,33	4,83	4,50

Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

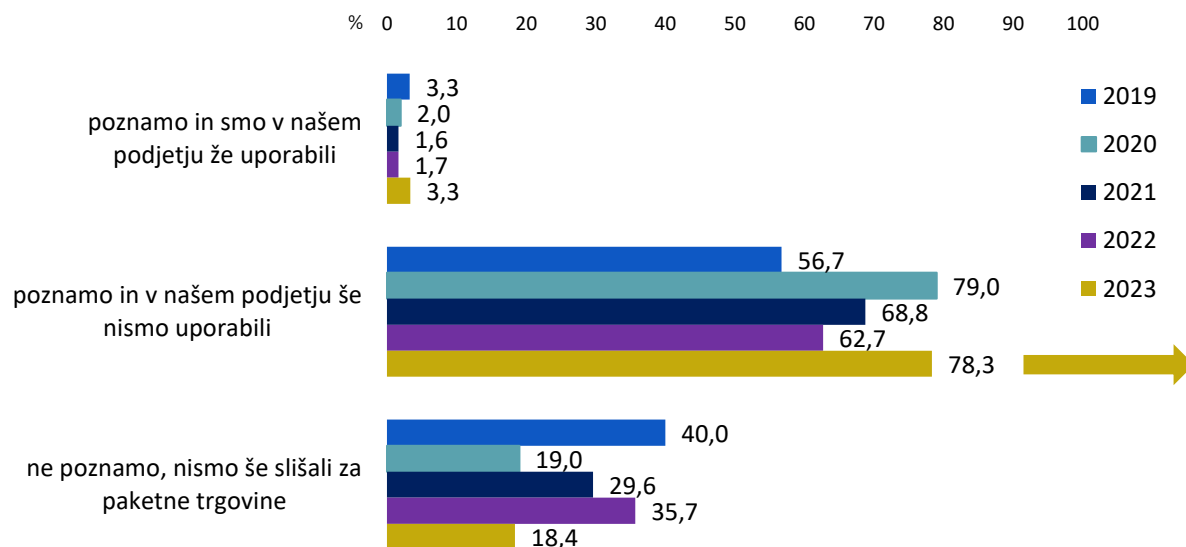
Uporaba v prihodnje (podatek 2023)	
bomo še uporabili	5 x
ne bomo več uporabili	-
ne vem	1 x

Opis uporabniške izkušnje (kratek opis uporabe, vsečni in moteči elementi; podatek 2023):

- Ni čakalne vrste
- Nič nas ni motilo
- Paket lahko prevzameš kadarkoli
- Potrebno je iti do paketomata
- Vse je bilo OK
- Všeč mi je bližina

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

(n=300)



Paketne trgovine pozna 81,6 % anketirancev, uporabnikov pa je 3,3 %. Za paketne trgovine še ni slišala slaba petina (18,4 %), kar je najnižji delež do sedaj.

Zakaj še nikoli niste uporabili paketne trgovine?

(n=235; podatek 2023)

nimamo posebnega razloga oziroma ne vem	86,8 %
ni potrebe	7,2 %
lokacija je neprimerna	2,6 %
smo poskusili, a je preveč zapleteno	1,7 %
cena je previsoka	1,3 %
domnevamo, da je preveč zapleteno	0,4 %

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

(Odgovarjajo tisti, ki poznajo in uporabljajo paketomate (n=10))

Zadovoljstvo (podatek 2023)	
1 - zelo nezadovoljen	-
2 - nezadovoljen	-
3 - niti niti	-
4 - zadovoljen	2 x
5 - zelo zadovoljen	6 x
ne vem	2 x

	2019	2020	2021	2022	2023
Povprečna ocena zadovoljstva	4,50	4,33	4,67	5,00	4,75

Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

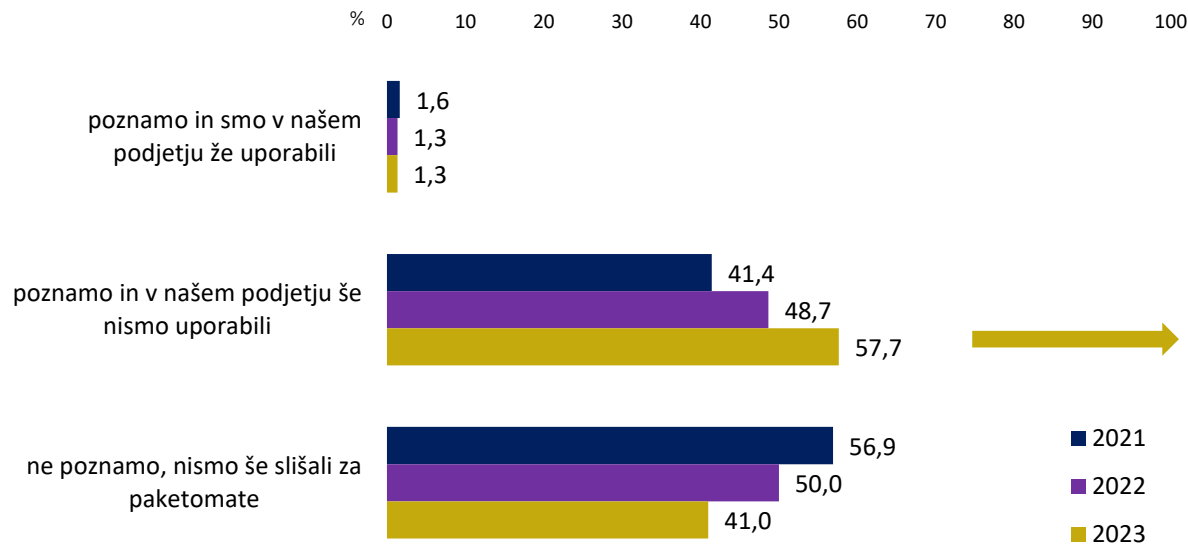
Uporaba v prihodnje (podatek 2023)	
bomo še uporabili	7 x
Ne bomo več uporabili	1 x
ne vem	2 x

Opis uporabniške izkušnje (kratek opis uporabe, všečni in moteči elementi; podatek 2023):

- Vse je bilo OK (5 x)
- Bilo je hitro
- Obračunajo tudi storitev – to je moteče
- Všeč mi je lokacija in ustrežljivost ljudi
- Všeč nam je prilagodljiv delovni čas
- Vzameš in greš, ni čakalne vrste

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

(n=300)



Paketnike pozna dobra polovica (59,0 %) anketirancev, uporabnikov pa je 1,3 %. Štiri desetine vprašanih za paketnike še ni slišalo (41,0 %).

Zakaj še nikoli niste uporabili paketnikov? (n=173; podatek 2023)	
nimamo posebnega razloga oziroma ne vem	88,4 %
ni potrebe	5,2 %
lokacija je neprimerna	4,0 %
cena je previsoka	1,2 %
smo poskusili, a je preveč zapleteno	1,2 %

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

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

Zadovoljstvo (podatek 2023)	
1 - zelo nezadovoljen	-
2 - nezadovoljen	-
3 - niti niti	-
4 - zadovoljen	1 x
5 - zelo zadovoljen	3 x
ne vem	-

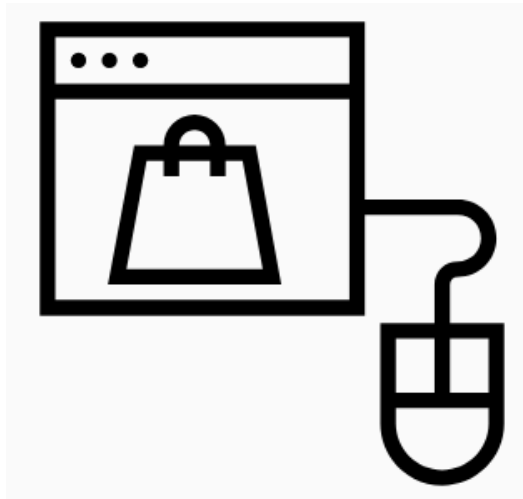
	2021	2022	2023
Povprečna ocena zadovoljstva	5,00	4,67	4,75

Podatki so zaradi nizkih numerusov zgolj ilustrativni.

Uporaba v prihodnje (podatek 2023)	
bomo še uporabili	4 x

Opis uporabniške izkušnje (kratek opis uporabe, vsečni in moteči elementi; podatek 2023):

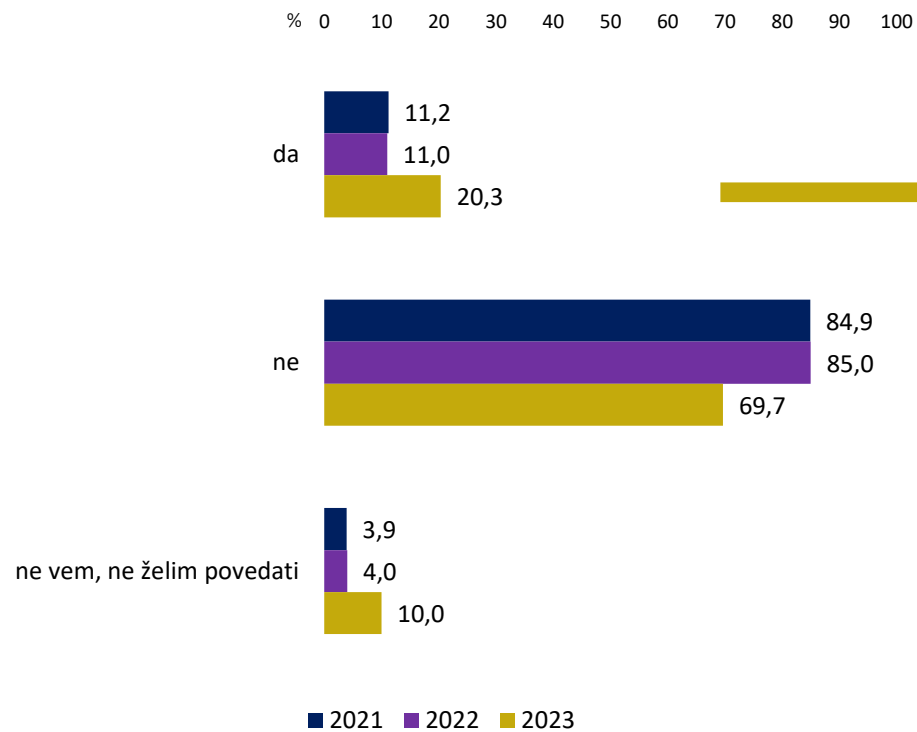
- Enostavno
- Nič posebnega
- Prideš, vzameš in greš
- Zelo zadovoljni



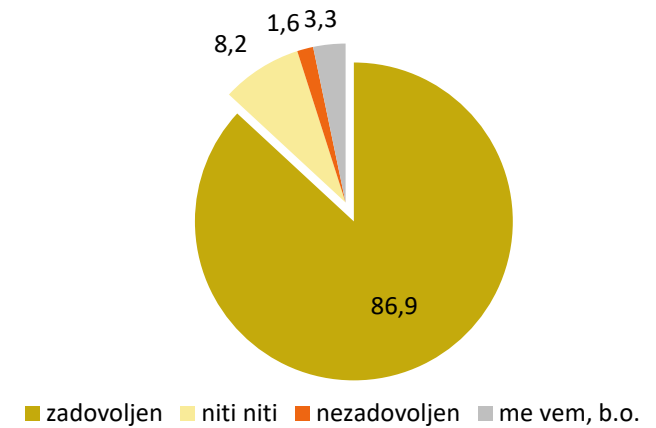
Spletni nakupi po 1. juliju

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

(n=300)



Kako ste bili zadovoljni z izkušnjo? (n=61)



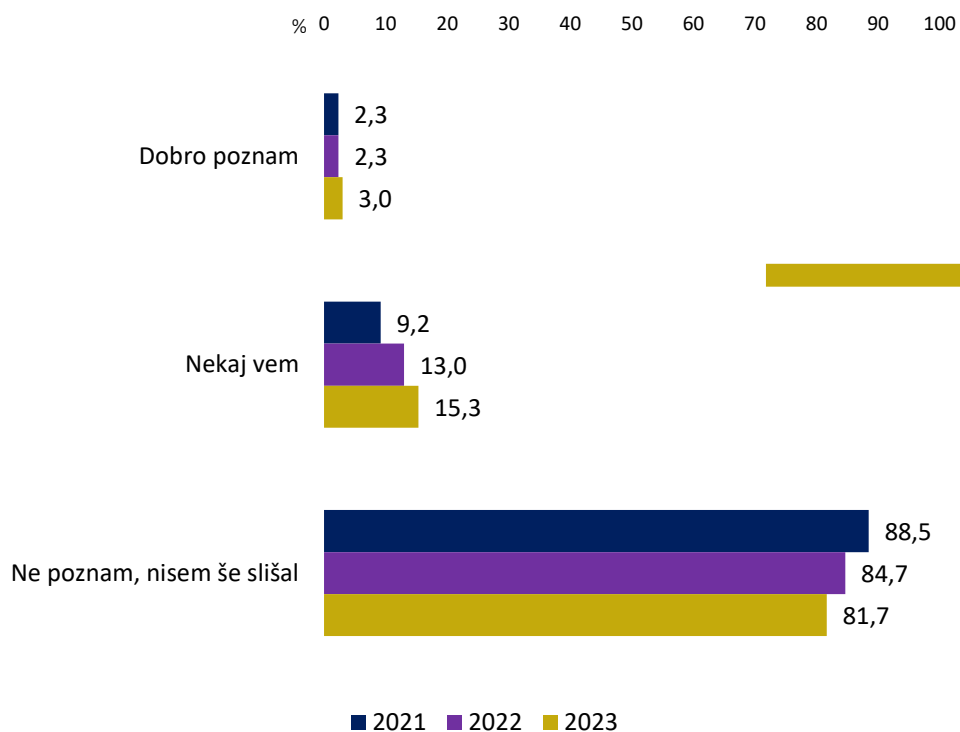
Petina (20,3 %) anketirancev je po 1. juliju 2021 opravila spletni nakup in prejela pošiljko iz 3. države, večina (86,9 %) je svojo uporabniško izkušnjo ocenila kot zadovoljivo. En anketiranec, ki je bil nezadovoljen, je kot razlog navedel zaplete z uvoznim postopkom.



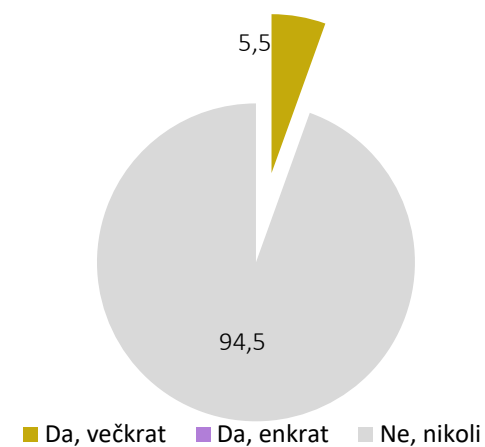
Poznavanje agencije na področju poštних storitev AKOS

Ali poznate pristojnosti agencije na področju poštnih storitev AKOS?

(n=300)



Ali ste se že kdaj obrnili na agencijo? (n=55)



Pristojnosti agencije na področju poštnih storitev pozna 18,3 %, med njimi je 3,0 % dobrih poznavalcev in 15,3 % takšnih, ki o agenciji nekaj vedo. Med poznavalci je 94,5 % takšnih, ki se še nikoli niso obrnili na agencijo. Trije anketiranci, ki so se že večkrat obrnil na agencijo, so svojo izkušnjo opisali kot pozitivno.



Ninamedia d.o.o.

Prešernova 35

1000 Ljubljana

e-naslov: info@ninamedia.si

telefon: +386 1 23 62 120
