
Raziskava o zadovoljstvu/potrebah uporabnikov s poštnimi storitvami po zaprtju kontaktnih točk

Raziskava o zadovoljstvu uporabnikov s poštnimi storitvami po zaprtju kontaktnih točk (pošt ali pogodbenih pošt)

Naročnik

Agencija za komunikacijska omrežja
in storitve Republike Slovenije
Stegne 7
1000 Ljubljana

Izvajalec

Episcener d.o.o.
Bravničarjeva ulica 13
1000 Ljubljana

17. oktober 2022

Namen

Glavni namen raziskave je ugotoviti, ali so uporabniki zadovoljni s kakovostjo zagotavljanja univerzalne poštne storitve po zaprtju njihove pošte oz. pogodbene pošte.

Časovni okvir zbiranja podatkov

12. september – 29. september 2022

Vzorčni okvir

Telefonski imenik Slovenije glede na seznam območij ukinjenih kontaktnih točk.

V raziskavo je bilo vključenih 9 kontaktnih točk – pošte ali pogodbene pošte, ki so bile ukinjene v obdobju od 1. 2. 2016 do 30. 4. 2022, in sicer tako, da vsebuje vse ukinjene kontaktne točke od 1. 7. 2020 do 30. 4. 2022 ter posamezne izbrane ukinjene kontaktne točke, ki so že bile vključene v raziskavo leta 2021 in pri katerih je bil povprečni skupni indeks zadovoljstva s pismoško pošto nižji od povprečnega indeksa

Ciljna skupina

Ciljna skupina: Prebivalci območja ukinjenih KT, vključenih v raziskavo, starost 15 let in več.

Metoda zbiranja podatkov in vzorec

Metoda zbiranja podatkov: telefonsko anketiranje (CATI). Razmerje med stacionarnimi in mobilnimi tel. številkami (54 % : 46 %).

Skupna velikost realiziranega vzorca $n=401$.
Velikost vzorca po posameznih KT je razvidna v nadaljevanju.

Kontaktne točke vključene v raziskavo

		Št. gospodinjstev - populacija**	Realiziran vzorec	
			frekvenca	odstotek
SKUPAJ vse kontaktne točke		4814	401	100 %
1313	Struge*	201	21	5,2 %
3302	Griže	1273	85	21,2 %
4203	Duplje*	448	39	9,7 %
4229	Sorica*	113	14	3,5 %
4276	Hrušica	762	51	12,7 %
6219	Lokev*	383	24	5,9 %
8332	Gradac*	735	84	20,9 %
9206	Križevci*	379	40	9,9 %
9222	Bogojina*	520	43	10,7 %



Metodološko pojasnilo

Potrebna je pazljivost pri interpretaciji rezultatov ter primerjavi s predhodnimi merjenji. Zaradi majhnih vzorcev v posameznih kontaktnih točk (KT) so rezultati po posameznih KT zgolj ilustrativne narave.

Opomba: KT označene z * so bile vključene v raziskavo tudi leta 2021.

**Vir: SURS

Struktura skupnega vzorca glede na sociodemografijo

		Frekvenca	Odstotek
SKUPAJ vse kontaktne točke		401	100,0 %
Spol	moški	193	48,0 %
	ženski	208	52,0 %
Starost	15-34 let	39	9,7 %
	35-44 let	59	14,8 %
	45-54 let	70	17,5 %
	55-64 let	90	22,5 %
	65 in več	142	35,4 %
Izobrazba	OŠ ali manj	97	24,2 %
	Srednja šola	217	54,1 %
	Višja, visokošolska	86	21,5 %
	Brez odgovora	1	0,2 %
Območje	Ljubljanski okraj	21	5,2 %
	Celjski okraj	85	21,2 %
	Kranjski okraj	104	25,9 %
	Koprski okraj	24	6,0 %
	Novomeški okraj	84	20,9 %
	Murskosoboški okraj	83	20,7 %



Podatki so uteženi glede na strukturo populacije po spolu, starosti in izobrazbi prebivalcev na območju posamezne ukinjene kontaktne točke. Struktura vzorca po posameznih kontaktnih točkah glede na demografijo je prikazana v prilogi.

Struktura skupnega vzorca glede na razmere bivanja

		Frekvenca	Odstotek
SKUPAJ vse kontaktne točke		401	100,0 %
Omejena mobilnost	Da	37	9,3 %
	Ne	363	90,4 %
	Ne želim odgovoriti	1	0,2 %
Dostop do širokopasovnega interneta	Da	349	87,0 %
	Ne	50	12,5 %
	Ne vem	2	0,5 %
Finančna občutljivost : zmožnost pokrivanja mesečnih stroškov	Zelo težko	21	5,2 %
	Še kar težko	43	10,8 %
	Srednje	148	36,9 %
	Še kar lahko	132	32,9 %
	Zelo lahko	51	12,8 %
	Ne vem, ne želim odgovoriti	6	1,5 %



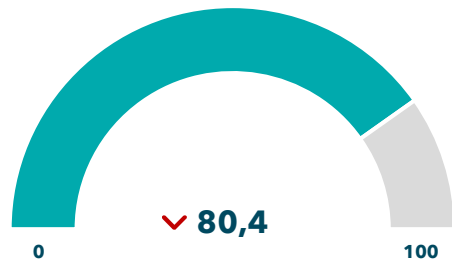
Na območju ukinjenih kontaktnih točk, ki so bile zajete v raziskavo ima večina dostop do širokopasovnega interneta. Redne mesečne stroške težko pokriva 16 % vprašanih. Slaba desetina, zajeta v vzorec, se sooča z omejeno mobilnostjo.

Pregled glavnih ugotovitev

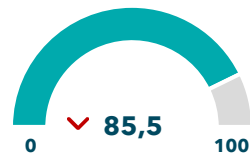
Povzetek na ravni celotnega vzorca

Indeks zadovoljstva

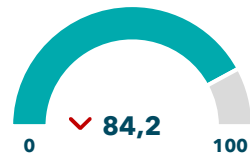
Skupni povprečni indeks zadovoljstva s pismonoškimi poštami.



Podindeks delovanje



Podindeks storitve



Seznanjenost in uporaba

- 93 % seznanjenih z ukinitvijo pogodbene pošte.
- 75 % seznanjenih s pismonoško pošto v kraju.
- 74 % uporabnikov pismonoške pošte.
- 53 % potrebuje dostopnost pismonoške pošte 3x tedensko.
- 32 % potrebuje dostopnost pismonoške pošte 5x tedensko.
- 29 % potrebuje 1 urni postanek dostavljalca (23 % 3x tedensko, 6 % 5x tedensko).
- 88 % uporabnikov pošte, kjer je po novem možen prevzem naslovljenih pošiljk.
- 15 % uporabnikov paketomata Pošte Slovenija.

Pomembnost

- 75 % se zdi pomembna ohranitev naziva in poštna številke ukinitve pošte.
- Usposobljenost dostavljalca, možnost ponovne brezplačne dostave in hitrost storitev** so najpomembnejši elementi delovanja pismonoške pošte.
- Možnost prevzema pošiljk, oddaja paketov, pisem, voščilnic in priporočenih pošiljk** so najpomembnejše storitve pismonoške pošte.

Zadovoljstvo

- 70 % nezadovoljnih z ukinitvijo stacionarne pošte v kraju.
- 90 % zadovoljnih z dostavljalcem oz. s pismonoško pošto.
- Najbolj so zadovoljni z **usposobljenostjo dostavljalca in hitrostjo storitev.**
- Visoka stopnja zadovoljstva** z vsemi storitvami, ki zadevajo prevzem in oddajo pošiljk preko pismonoške pošte.

1

Seznanjenost z ukinitvijo kontaktne točke

Seznanjenost

Ukinitev pogodbene pošte



1. Ali ste seznanjeni, da v vašem kraju ne deluje več stacionarna pošta oz. pogodbeni poštar?

2. Ali ste seznanjeni s tem, da ste kljub ukinitvi pošte ohranili pošto številko in naziv ukinitvene pošte v naslovu?

3. Ali ste seznanjeni s tem, da lahko po ukinitvi vaše pošte opravljate poštno storitve na vašem domu pri dostavljalcu oz. t. i. pismonoški pošti?



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=401). Graf prikazuje delež seznanjenih.



Velika večina je tudi letos seznanjena tako z ukinitvijo pogodbene pošte v njihovem kraju kot z ohranitvijo poštnih številke in naziva v imenu. Nekoliko manj anketirancev je seznanjenih, da v njihovem kraju deluje pismonoška pošta.

1. Seznanjenost z ukinitvijo pogodbene pošte

2. Seznanjenost z ohranitvijo poštnih številke in naziva

3. Seznanjenost z možnostjo pismonoške pošte

	1. Seznanjenost z ukinitvijo pogodbene pošte	2. Seznanjenost z ohranitvijo poštnih številke in naziva	3. Seznanjenost z možnostjo pismonoške pošte
Skupaj	93%	94%	75%
1313 Struge	100%	100%	100%
3302 Griže	88%	92%	68%
4203 Duplje	92%	100%	69%
4229 Sorica	93%	100%	79%
4279 Hrušica	96%	84%	67%
6219 Lokev	96%	96%	79%
8332 Gradac	93%	94%	77%
9206 Križevci	100%	95%	85%
9222 Bogojina	91%	93%	74%

2

Uporaba storitev pismoške pošte

Uporaba pismonoške pošte

Pogostost uporabe



Kako pogosto uporabljate storitve pismonoške pošte?

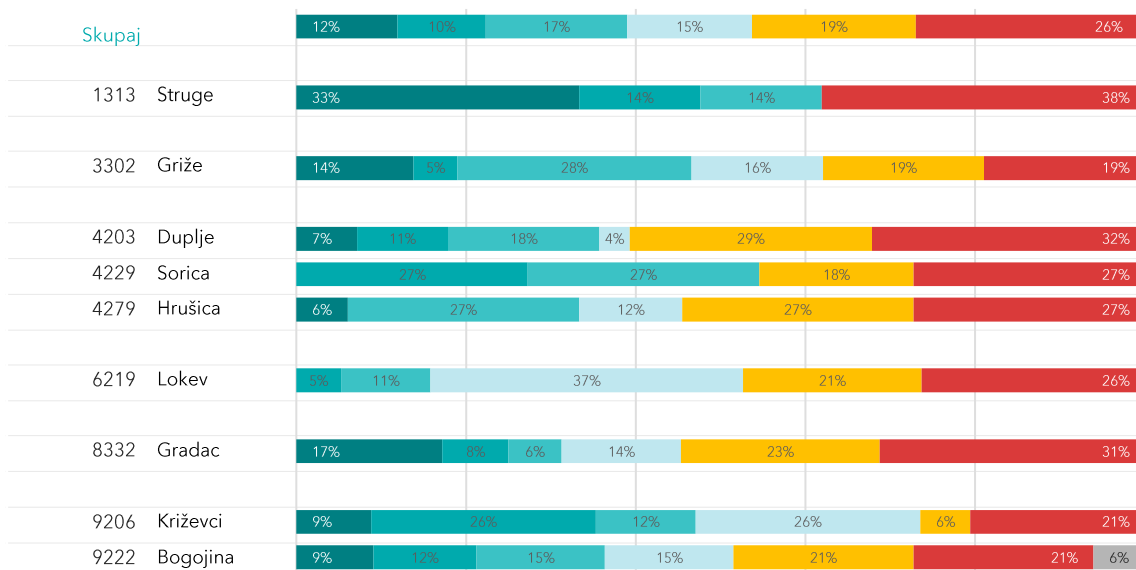


Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so seznanjeni s pismonoško pošto (n=301).



V vseh ukinjenih KT zajetih v raziskavo, je več kot polovica že uporabila storitve pismonoške pošte. Najmanj pogosto pismonoško pošto uporabljajo prebivalci na območju pošte Duplje.

■ Večkrat tedensko ■ Enkrat tedensko ■ Večkrat mesečno ■ Enkrat mesečno ■ Redkeje ■ Nikoli ■ Ne vem



Neuporaba pismonoške pošte

Razlogi za neuporabo



Med razlogi za neuporabo pismonoške pošte tudi letos prevladuje razlog „nimam potrebe“, ki ga med vsemi neuporabniki navaja več kot polovica vprašanih. Druga pogosteje navedena razloga sta še priročnost urejanja storitev direktno na pošti in časovna neustreznost. Med ostalimi razlogi so neseznanjenost, nezaupanje ipd.

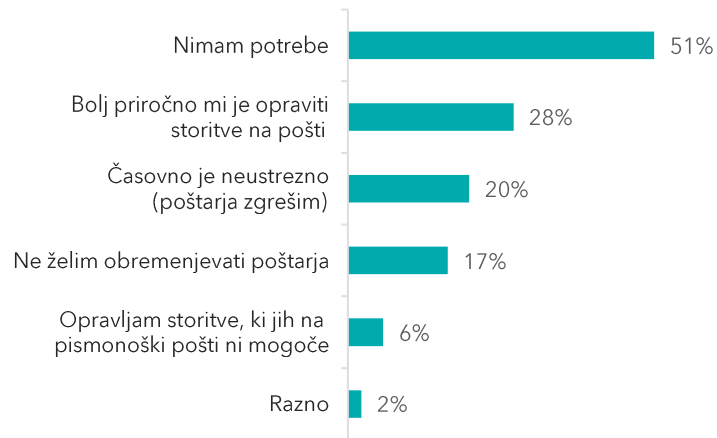


Kakšni so razlogi, da še niste uporabili pismonoške pošte?



Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki storitev pismonoške pošte še niso uporabili (n=79). Prikazani so rezultati na skupni ravni, torej za vse vse KT skupaj. Anketiranci so lahko podali več razlogov, zato vsota deležev lahko presega 100 %.

Glavni razlogi za neuporabo



Uporaba pismonoške pošte

Potreba po dostopnosti



Storitve pismonoške pošte lahko uporabljate na domu vsak delovni dan. Ali vi osebno potrebujete dostopnost pismonoške pošte vse dni v tednu ali bi vam zadoščalo, da bi vam bila na voljo 3 dni v tednu?

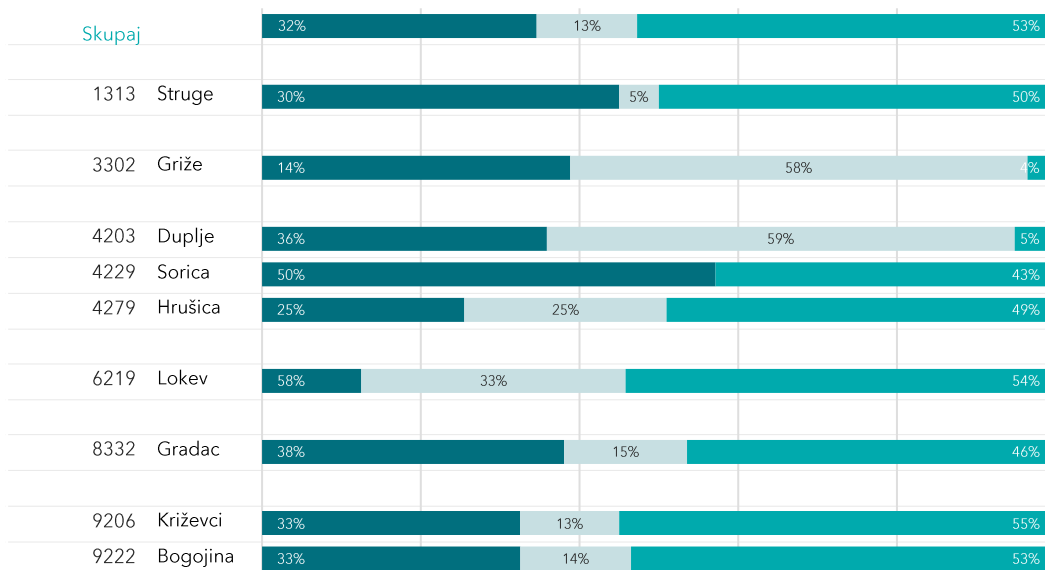


Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=401).



V povprečju delež anketirancev, ki storitve pismonoške pošte potrebuje 5x tedensko, predstavlja tretjino vprašanih, delež tistih, ki jim zadostuje 3x tedensko pa polovico vprašanih.

■ Potrebujem 5x na teden ■ Drugo, vseeno ■ Zadoščalo bi 3x tedensko



Uporaba storitev pismonoške pošte

Prevzem



Katero od naštetih storitev ste že opravili pri dostavljalcu oz. na pismonoški pošti?



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte (n=223). Prikazan je delež anketirancev, ki so že opravili posamezno storitev.



Anketiranci, ki uporabljajo storitve pismonoške pošte, te v glavnem koristijo z namenom prevzema priporočenega pisma, pisma do 2 kg ali paketa do 10 kg.



Uporaba storitev pismonoške pošte

Oddaja



Katero od naštetih storitev ste že opravili pri dostavljalcu oz. na pismonoški pošti?



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte (n=223). Prikazan je delež anketirancev, ki so že opravili posamezno storitev.



Manj anketirancev kot za prevzem, koristi pismonoško pošto tudi z namenom oddaje pisem. Med tistimi, ki uporabljajo te storitve, je najpogostejša oddaja pisma do 2 kg, sledi oddaja priporočenega pisma in paketa do 10 kg. Med posameznimi KT obstajajo razlike.



Uporaba storitev pismonoške pošte

Drugo



Ste pri dostavljalcu oz. na pismonoški pošti opravili kakšno drugo storitev?



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev pismonoške pošte (n=223). Prikazan je delež tistih, ki so opravili še kakšno drugo storitev. Prikazao je tudi v katerih KT so bile opravljene posamezne storitve.



Med drugimi storitvami, ki jih anketiranci opravljajo poleg prevzema in oddaje pisem, so v glavnem še: plačilni promet, nakup trgovskega blaga in nakup znamk, kuvert, dopisnic. Najpogosteje oz. v največ KT opravijo nakup znamk, kuvert, dopisnic.

		■ Druge storitve	Plačilni promet (položnice)	Nakup trgovskega blaga	Nakup znamk, kuvert, dopisnic
Skupaj		19%	✓	✓	✓
1313	Struge	8%	✗	✗	✓
3302	Griže	26%	✓	✓	✓
4203	Duplje	11%	✓	✓	✓
4229	Sorica	13%	✗	✗	✓
4279	Hrušica	12%	✗	✗	✓
6219	Lokev	7%	✓	✗	✗
8332	Gradac	20%	✓	✗	✓
9206	Križevci	38%	✓	✓	✗
9222	Bogojina	12%	✓	✗	✗

Postanek dostavljalca Potreba po dostopnosti



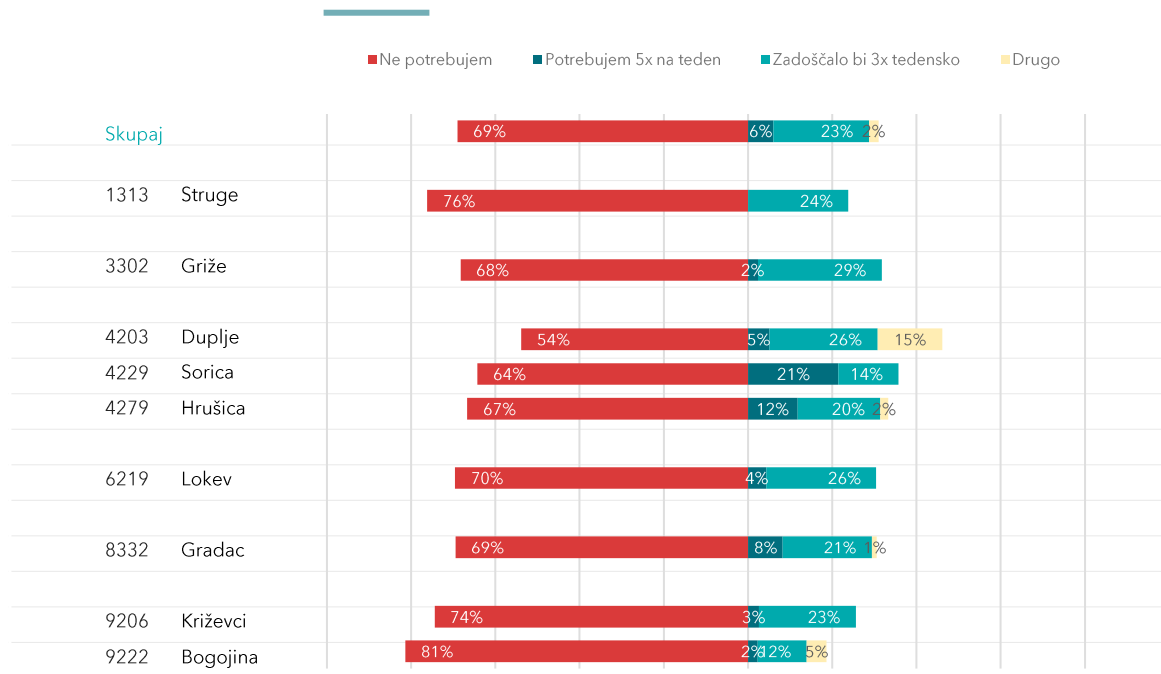
Ali vi osebno potrebujete 1 urni postanek dostavljalca oz. pismonoške pošte v vašem kraju, na dogovorjenem mestu, kjer bi lahko opravili željene poštne storitve?



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=401).



Za zdaj se na večini območij še ne kaže velika potreba po 5x tedenskem eno urnem postanku dostavljavca v kraju bivanja z ukinjeno KT. V večini KT postanka dostavljalca sploh ne potrebuje več kot dve tretjini vprašanih.



3

Pomembnost elementov pismoške pošte

Pomembnost

Ohranitev naziva pošte in poštna številke



Kako pomembno se vam zdi, da ste ohranili naziv in poštno številko ukinjene pošte?



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=401).

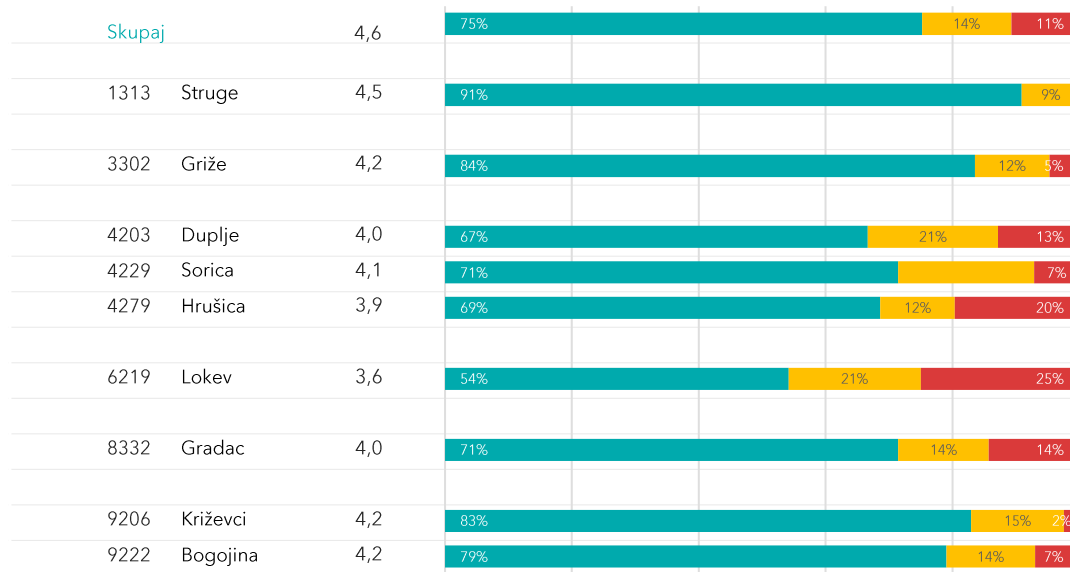
Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh ni pomembno) do 5 (zelo je pomembno). Na sliki desno so zapisane povprečne ocene (M) in prikazani deleži za:

- je pomembno (oceni 4+5),
- niti je pomembno niti ni pomembno (ocena 3),
- ni pomembno (oceni 1+2).

Večini anketirancev se zdi pomembno, da sta bila ohranjena naziv in poštna številka ukinjene pošte. Povprečne ocene pomembnosti praviloma presegajo vrednost 4. Nekoliko nižje so v dveh preučevanih KT.

Povprečna ocena

■ Je pomembno ■ Niti je niti ni pomembno ■ Ni pomembno



Pomembnost Elementi delovanja pismonoške pošte



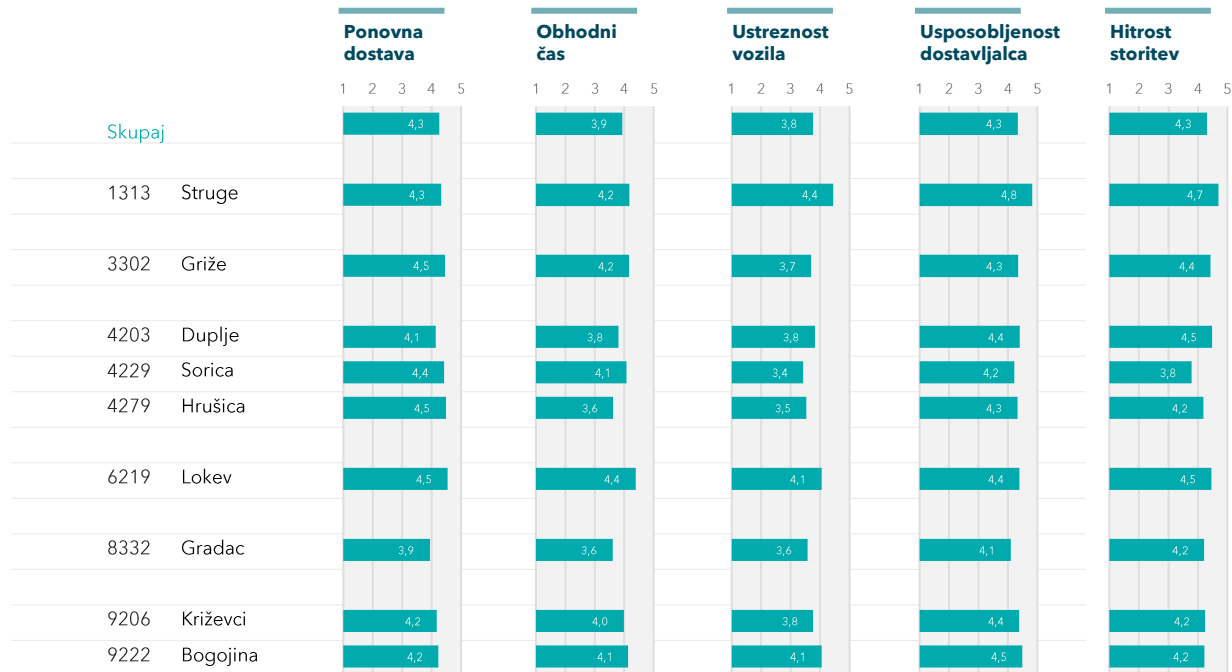
Kako pomembni so za vas naslednji elementi pismonoške pošte.

- Možnost naročila brezplačne ponovne dostave pisma ali paketa
- Obhodni red pismonoške pošte (čas prihoda na dom)
- Ustreznost vozila za opravljanje poštinih storitev
- Usposobljenost dostavljalca
- Hitrost opravljanja storitev



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=401). Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh ni pomembno) do 5 (zelo je pomembno). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente.

Anketirancem se v splošnem, glede na povprečno oceno, najpomembnejši dejavniki delovanja pismonoške pošte zdijo usposobljenost dostavljalca, možnost ponovne brezplačne dostave ter hitrost opravljanja storitev.





Kako pomembne so za vas osebno naslednje storitve, ki jih lahko opravite na pismonoški pošti:

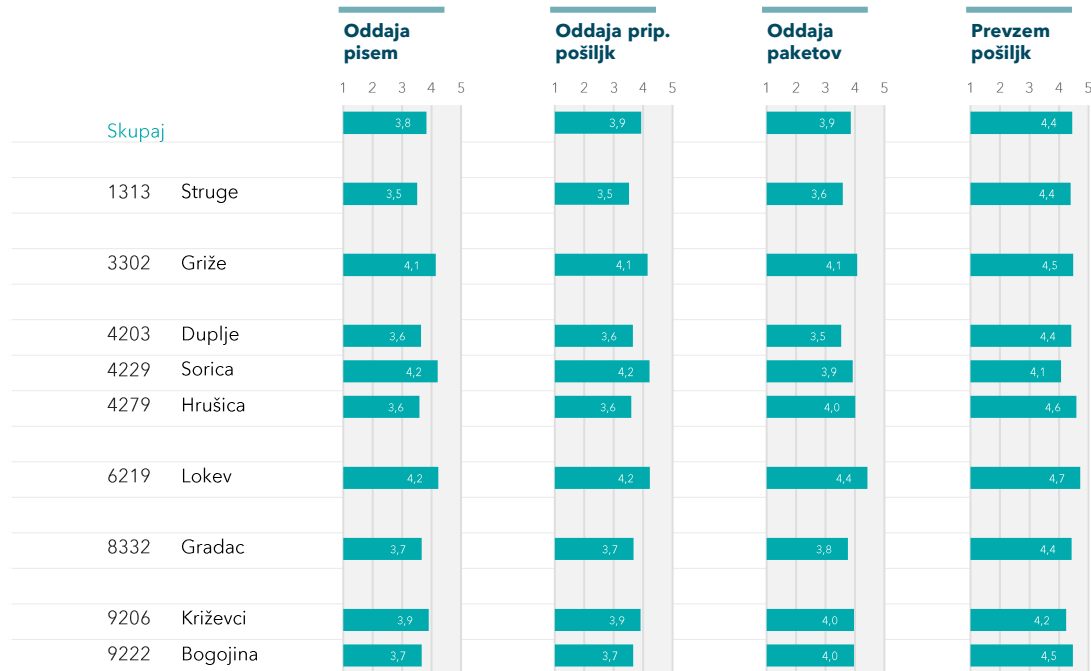
- Oddaja pism, voščilnic, dopisnic
- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk
- Oddaja paketov
- Prevzem poštних pošiljk



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=401). Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh ni pomembno) do 5 (zelo je pomembno). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente.



Kar zadeva pomembnosti storitev pismonoške pošte, anketiranci kot najpomembnejši praviloma navajajo možnost prevzema pošiljk. V nekoliko manjši meri pa tudi oddajo pism oz. voščilnic ter priporočenih pošiljk in paketov.





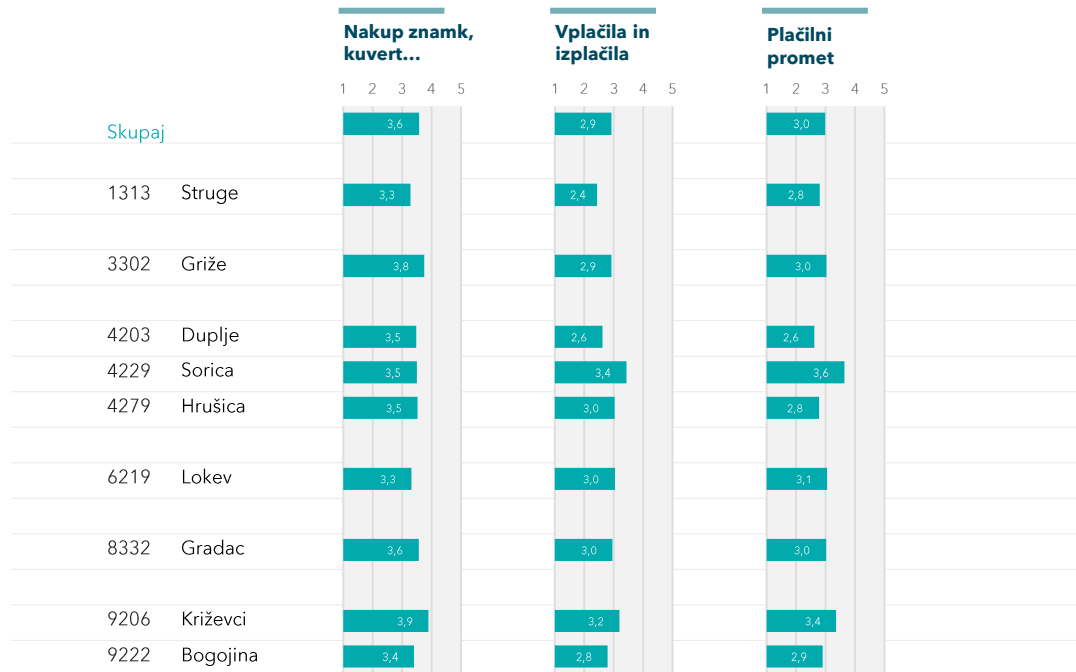
Kako pomembne so za vas osebno naslednje storitve, ki jih lahko opravite na pismonoški pošti:

- Nakup znamk, kuvert, dopisnic
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov
- Plačilni promet (npr. položnice)



Na vprašanje so odgovarjali vsi anketiranci (n=401). Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh ni pomembno) do 5 (zelo je pomembno). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente.

Povprečne ocene za pomembnost ostalih storitev, kot sta npr. plačilni promet in vplačila ter izplačila iz osebnih računov, so v povprečju nižje - anketirancem se v povprečju ne zdijo tako pomembne. Nakup znamk, kuvert, dopisnic, je anketirancem razmeroma pomemben.



4

**Zadovoljstvo z zaprtjem
kontaktne točke in
z vzpostavitvijo
pismoške pošte**

Zadovoljstvo Ukinitev stacionarne pošte



Kako zadovoljni ste s tem, da v vašem kraju ne deluje več stacionarna pošta, ampak morate poštne storitve opraviti na drugi kontaktni točki ali pri dostavljalcu (t.i. pismonoška pošta)?



Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so seznanjeni s pismonoško pošto (n=374).

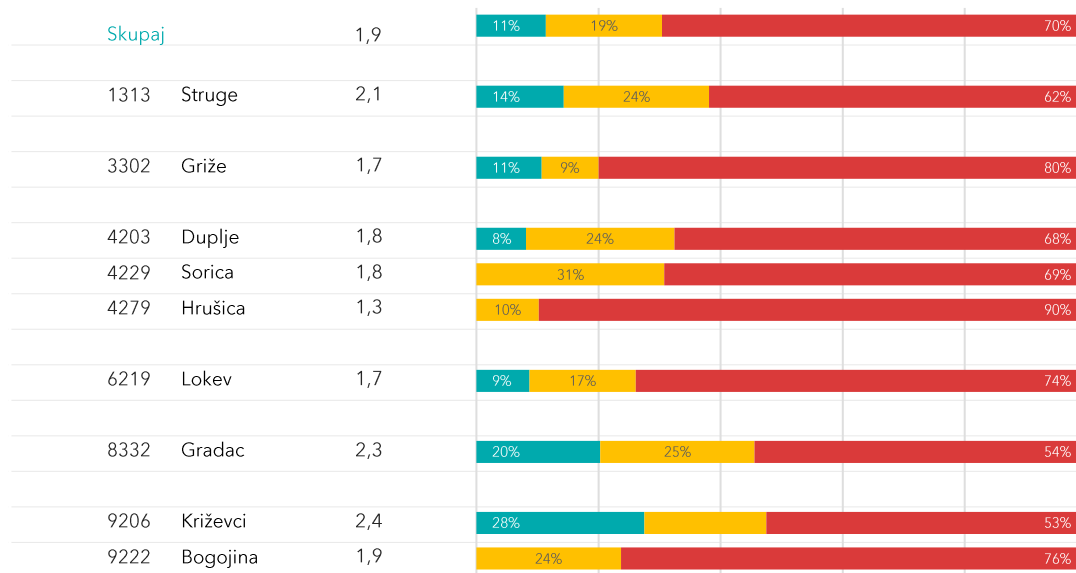
Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Na sliki desno so zapisane povprečne ocene (M) in prikazani deleži za:

- zadovoljni (oceni 4+5),
- niti zadovoljni niti nezadovoljni (ocena 3),
- nezadovoljni (oceni 1+2).

Tudi ob tokratnem merjenju velja, da v ukinjenih KT prevladuje delež nezadovoljnih s tem, da v kraju ni več stacionarne pošte. Povprečne ocene so v vseh KT praviloma nižje od 2,4.

Povprečna ocena

■ Zadovoljen ■ Niti zadovoljen niti nezadovoljen ■ Nezadovoljen



Ukinitiv stacionarne pošte

Razlogi za nezadovoljstvo



Kakšni so vaši razlogi za nezadovoljstvo s tem, da v vašem kraju ne deluje več stacionarna pošta?

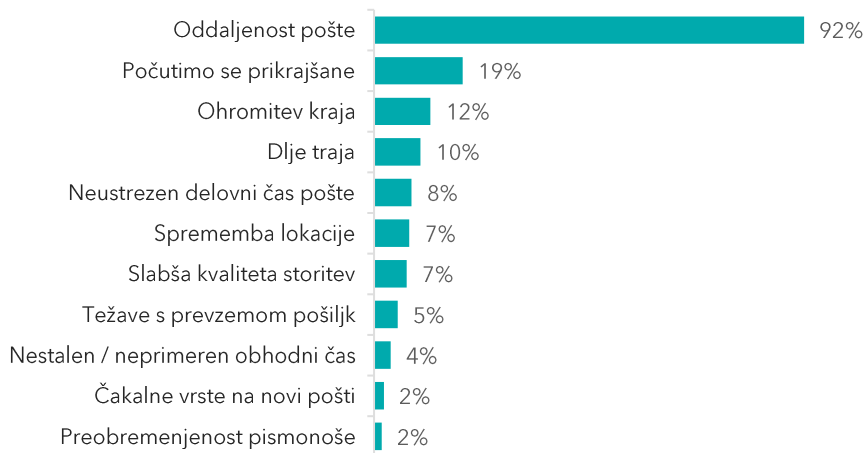


Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so izrazili nezadovoljstvo (oceni 1 in 2) z ukinitvijo pošte (n=261). Prikazani so rezultati na skupni ravni, torej za vse vse KT skupaj. Anketiranci so lahko navedli več razlogov, zato vsota deležev lahko presega 100%.



Glavni razlog za nezadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne pošte je tudi ob tokratnem merjenju oddaljenost nove pošte. Poleg tega so pogosteje navedeni še naslednji razlogi: občutek prikrajšanosti, ohromitev kraja in časovna zamudnost.

Glavni razlogi za nezadovoljstvo



Zadovoljstvo Dostavljalec/pismonoška pošta



Kako pa ste na splošno zadovoljni z dostavljalcem oz. s pismonoško pošto?



Na vprašanje so odgovarjali anketiranci, ki so seznanjeni s pismonoško pošto (n=223). Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Na sliki desno so zapisane povprečne ocene (M) in prikazani deleži za:

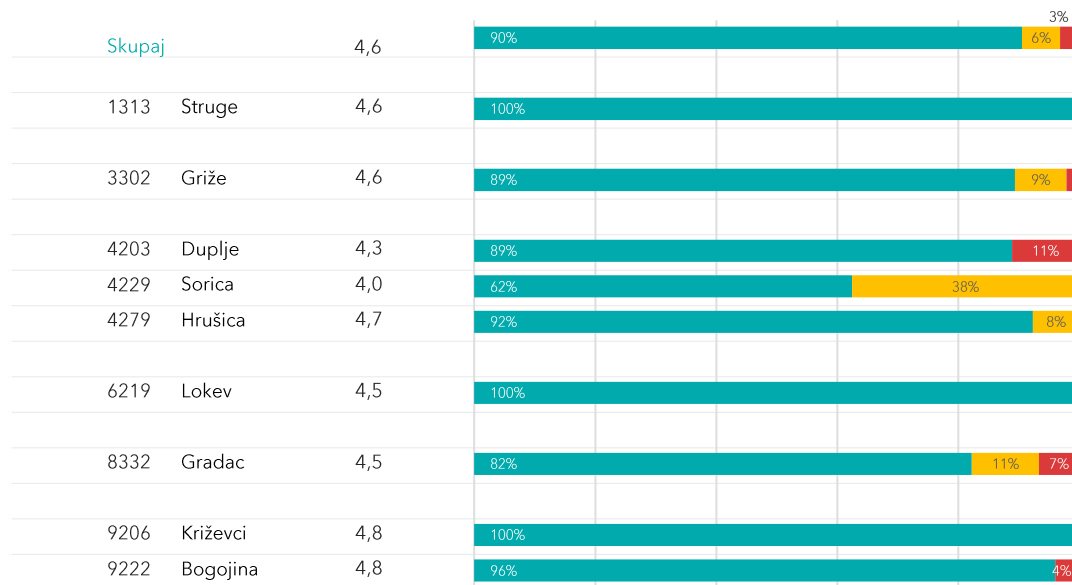
- zadovoljni (oceni 4+5),
- niti zadovoljni niti nezadovoljni (ocena 3),
- nezadovoljni (oceni 1+2).



Anketiranci v povprečju izražajo visoko stopnjo zadovoljstva z dostavljalcem oz. pismonoško pošto. Posamezniki, ki so izrazili nezadovoljstvo, navajajo naslednja glavna razloga za nezadovoljstvo: nedoslednost pri času dostave in menjava pismonoš.

Povprečna ocena

■ Zadovoljen ■ Niti zadovoljen niti nezadovoljen ■ Nezadovoljen



Zadovoljstvo Elementi delovanja pismonoške pošte



Prosimo ocenite, kako ste z vsakim od teh elementov zadovoljni.

- Možnost naročila brezplačne ponovne dostave pisma ali paketa
- Obhodni red pismonoške pošte (čas prihoda na dom)
- Ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev
- Usposobljenost dostavljalca
- Hitrost opravljanja storitev



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev. Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh nisem zadovoljen) do 5 (zelo sem zadovoljen). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente med opredeljenimi.

V povprečju anketiranci izražajo najvišjo stopnjo zadovoljstva s hitrostjo storitev, usposobljenostjo dostavljalca in z možnostjo naročila brezplačne ponovne dostave.



Zadovoljstvo Storitve pismonoške pošte - oddaja in prevzem



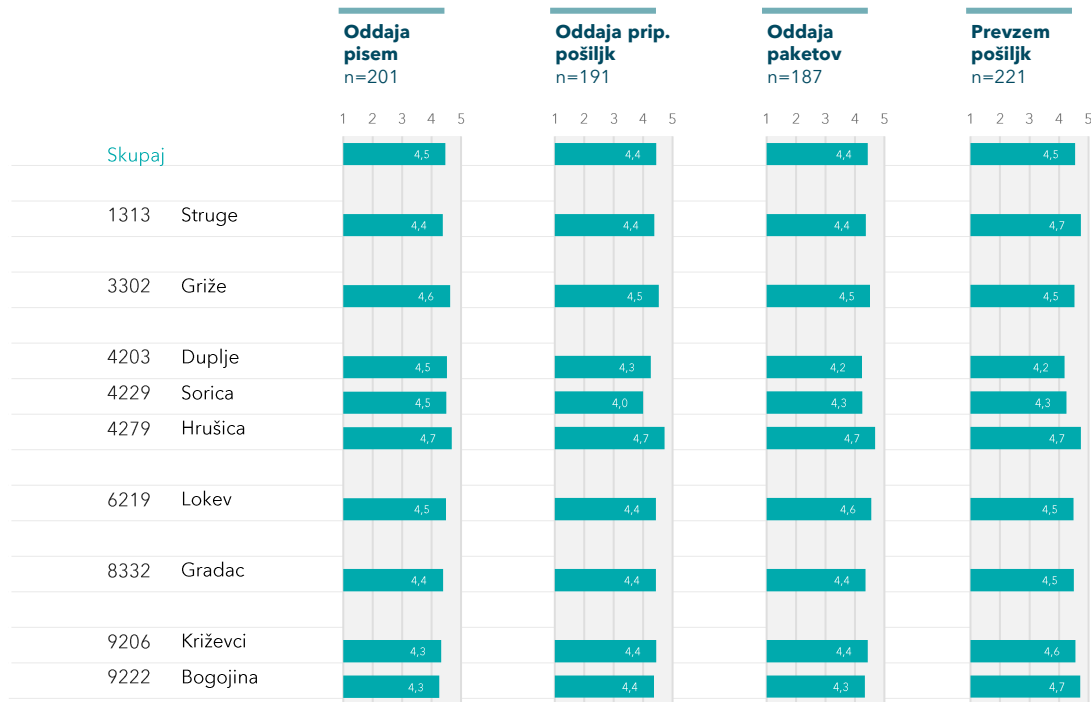
Prosimo ocenite, kako ste z vsakim od teh elementov zadovoljni.

- Oddaja pisem, voščilnic, dopisnic
- Oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk
- Oddaja paketov
- Prevzem poštnih pošiljk



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev. Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh nisem zadovoljen) do 5 (zelo sem zadovoljen). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente med opredeljenimi.

Pri samih storitvah pismonoške pošte anketiranci v splošnem izražajo visoko stopnjo zadovoljstva z vsemi storitvami pismonoške pošte, ki zadevajo oddajo in prevzem pošiljk.



Zadovoljstvo Storitve pismonoške pošte - ostale storitve



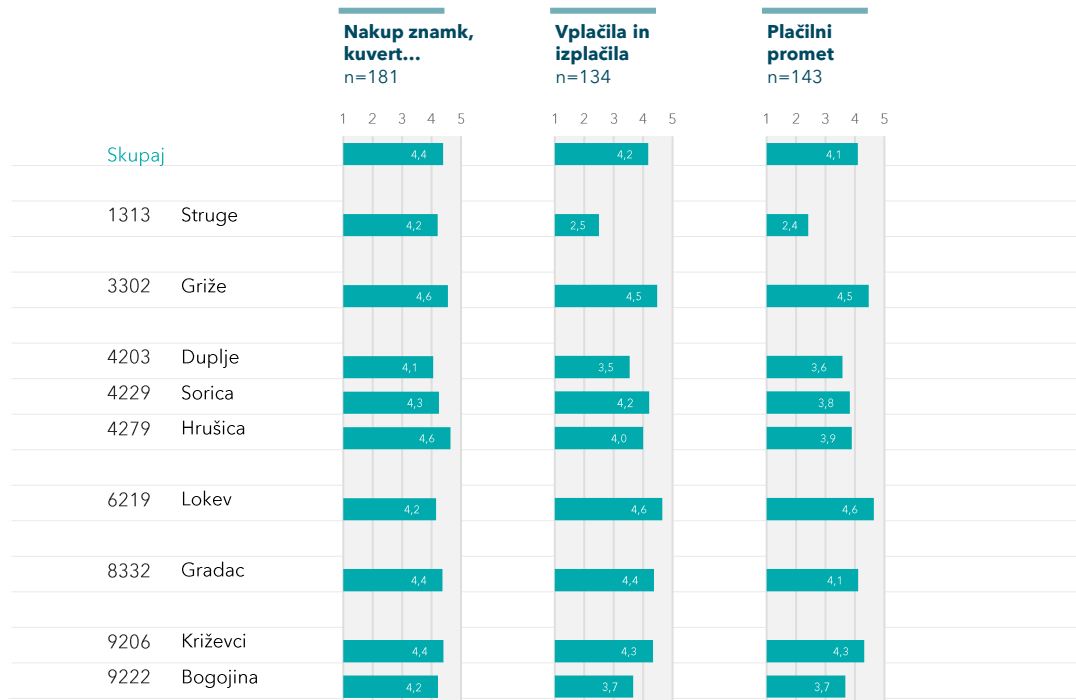
Prosimo ocenite, kako ste z vsakim od teh elementov zadovoljni.

- Nakup znamk, kuvert, dopisnic
- Vplačila in izplačila iz osebnih računov
- Plačilni promet (npr. položnice)



Na vprašanje so odgovarjali uporabniki storitev. Anketiranci so odgovor podali na lestvici od 1 (sploh nisem zadovoljen) do 5 (zelo sem zadovoljen). Na sliki desno prikazujemo povprečne ocene pomembnosti za posamezne elemente med opredeljenimi.

Glede ostalih storitev, ki jih anketiranci lahko opravijo na pismonoški pošti, so v povprečju najbolj zadovoljni, ko gre za nakup znamk, kuvert oz. dopisnic. Nekoliko manj, ko gre za vplačila, izplačila in plačilni promet.



5

Indeks zadovoljstva

Indeks zadovoljstva



Indeks zadovoljstva predstavlja skupno povprečje povprečnih ocen zadovoljstva posameznih elementov. Vrednost indeksa je zaradi nazornejše predstavitve preoblikovana na lestvico 0 (Sploh nisem zadovoljen) – 100 (Zelo sem zadovoljen). Višji kot je indeks, bolj zadovoljni so uporabniki.

Metodološko opozorilo

Zaradi majhnih vzorcev posameznih KT so rezultati zgolj ilustrativne narave.

O izračunu indeksu

Skupni indeks zadovoljstva je izračunan na osnovi povprečnih ocen zadovoljstva z naslednjimi elementi:

- ukinitvev stacionarne oz. pogodbene pošte,
- dostavljaavec oz. pismonoška pošta,
- posamezni elementi delovanja pismonoške pošte (možnost naročila brezplačne ponovne dostave pisma ali paketa na dom, obhodni red pismonoške pošte, ustreznost vozila za opravljanje poštnih storitev, usposobljenost dostavljavca, hitrost opravljanja storitev),
- posamezne storitve pismonoške pošte (oddaja pisem/voščilnic/dopisnic, oddaja priporočenih in vrednostnih pošiljk, oddaja paketov, prevzem poštnih pošiljk, nakup znamk/kuvrt/dopisnic, plačilni promet, npr. položnice).

Indeks zadovoljstva

Skupni indeks in podindeksa za delovanje in storitve

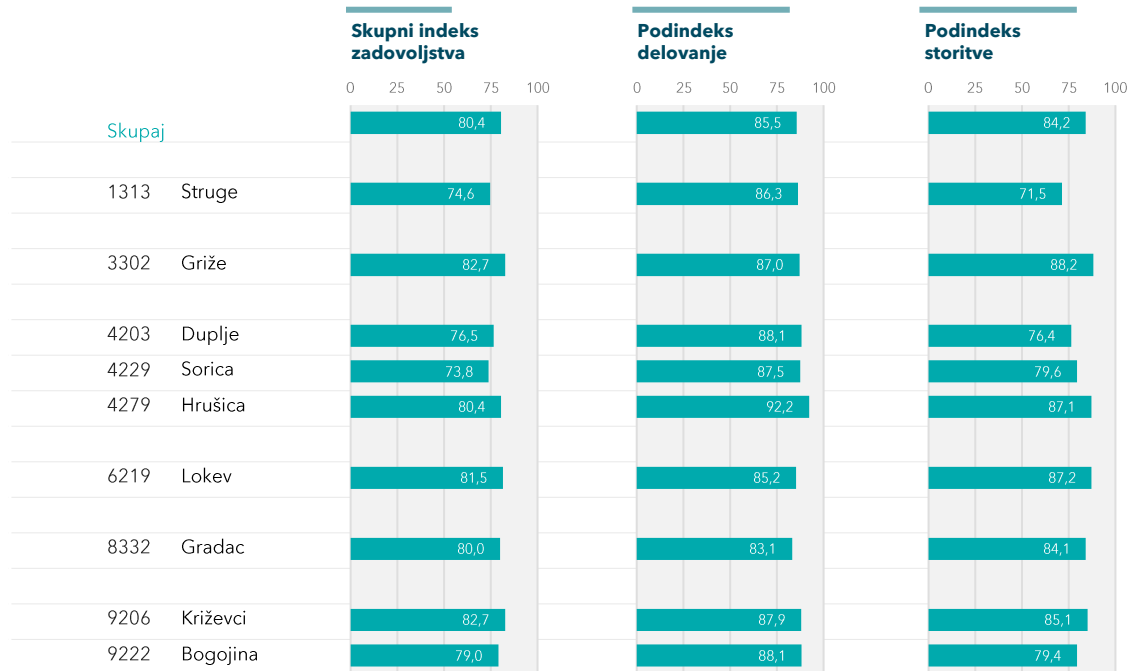


Skupni indeks zadovoljstva nam pove, v kolikšni meri so uporabniki v splošnem zadovoljni z uvedbo pismonoške pošte, njenim delovanjem in storitvami.

Podindeks za delovanje je izračunan na osnovi podane ocene zadovoljstva z dostavljalcem oz. pismonoško pošto in ocen zadovoljstva s posameznimi elementi delovanja pismonoške pošte.

Podindeks za storitve je izračunan na osnovi podanih ocen zadovoljstva za storitve, ki jih nudi pismonoška pošta.

Skupni indeks zadovoljstva kaže na razmeroma visoko stopnjo zadovoljstva s pismonoško pošto. Indeks zadovoljstva v posameznih KT se giblje med 73,8 in 82,7. Najvišje vrednosti je sicer opaziti pri podindeksu storitve.



6

**Uporaba storitev drugih
enot in paketomata
Pošte Slovenije d.o.o.**



Ali zaradi ukinitve pošte v vašem kraju in kljub možnosti uporabe pismonoške pošte koristite tudi storitve...

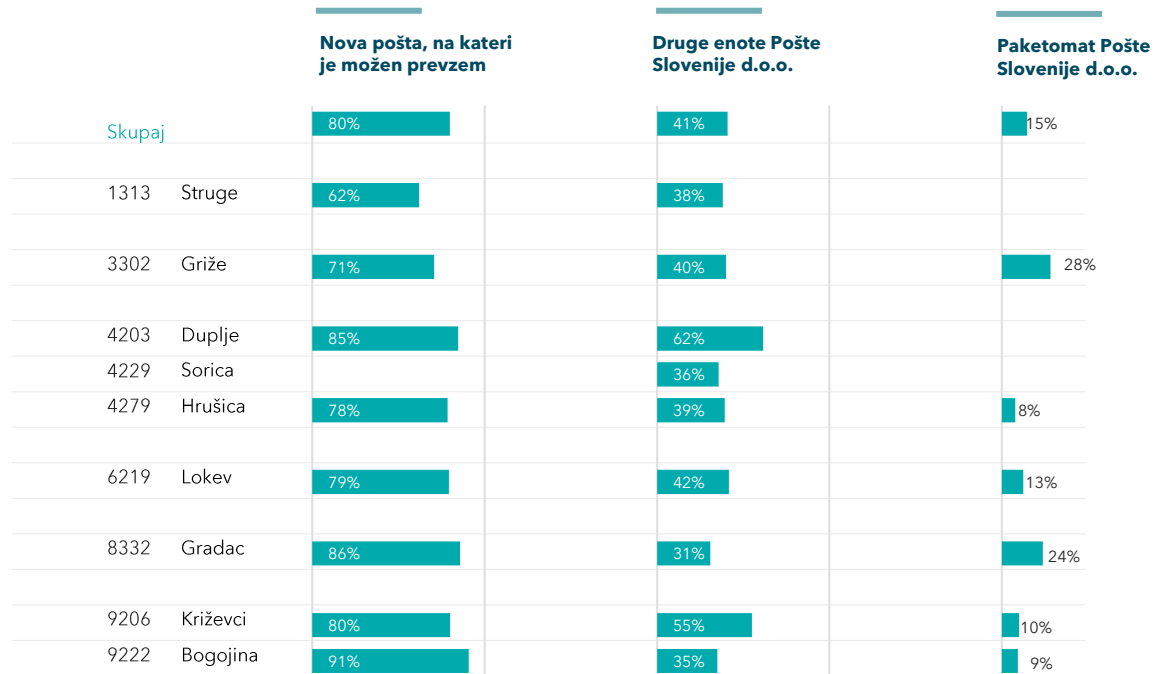
- nove pošte, na kateri lahko prevzamete na vas naslovljene pošiljke
- kakšne druge enote Pošte Slovenije
- paketomata Pošte Slovenije.



Odgovarjali so vsi anketiranci (n=401). Graf prikazuje delež uporabnikov ostalih poštних enoz in paketomata..



Večina anketiranih, kljub možnosti uporabe pismonoške pošte koristi tudi storitve nove pošte, na kateri lahko prevzamejo naslovljene pošiljke. Nižji je delež tistih, ki uporabljajo druge enote pošte Slovenije d.o.o. Paketomat Pošte Slovenije d.o.o. uporablja okrog 15 % vprašanih.



Uporaba

Razlogi za uporabo drugih enot Pošte Slovenije d.o.o.



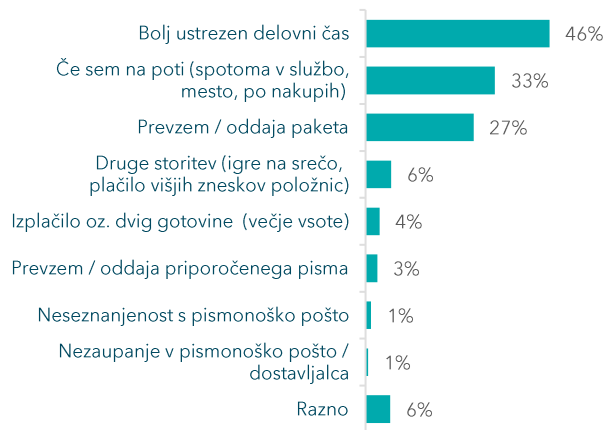
1. V kakšnem primeru koristite storitve pošte, na kateri lahko prevzamete na vas naslovljene pošiljke? (Zakaj ne koristite pismonoške pošte?)

2. V kakšnem primeru pa koristite storitve kakšne druge poslovalnice Pošte Slovenije d.o.o.?

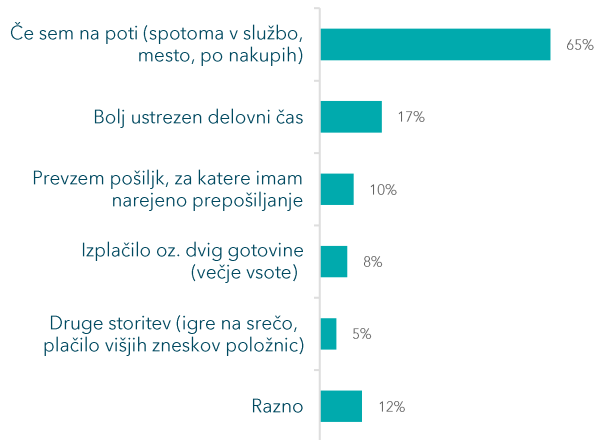


Odgovarjali so uporabniki storitev nove prevzemne pošte in uporabniki drugih enot Pošte Slovenije d.o.o. Prikazani so rezultati na skupni ravni, torej za vse vse KT skupaj.

1. Razlogi za uporabo storitev nove pošta za prevzem | n=320



2. Razlogi za koriščenje storitev drugih enot Pošte Slovenije d.o.o. | n=164



7

Uporaba paketomatov

Paketomati Poznavanje in uporaba



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

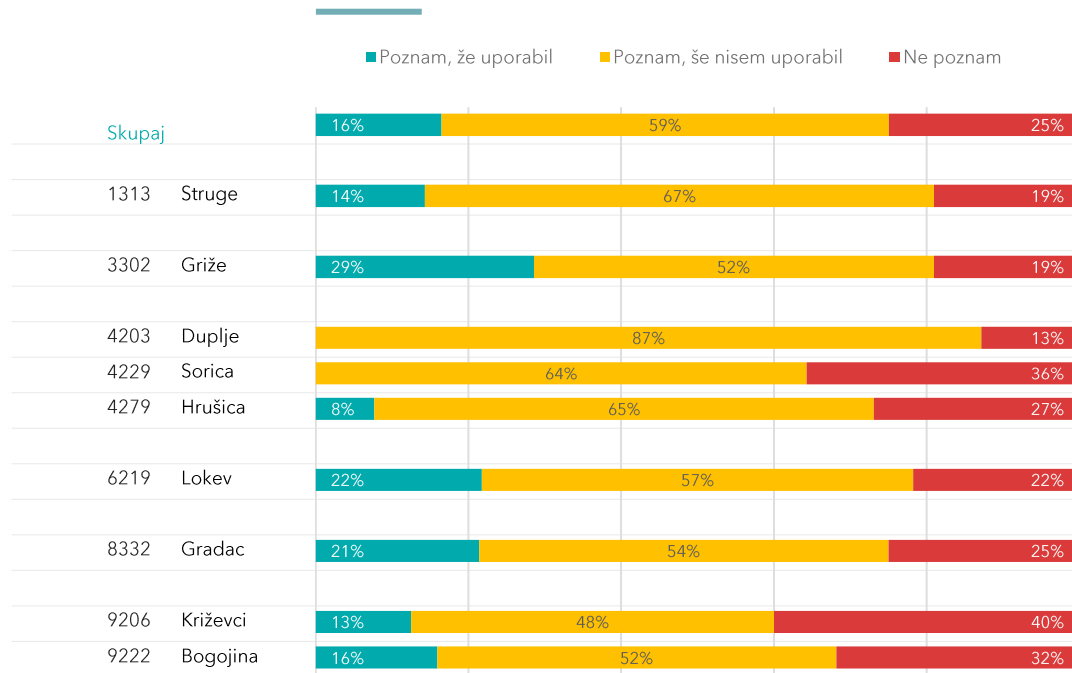
- Poznam in sem že uporabil
- Poznam in nisem uporabil
- Ne poznam, nisem še slišal za paketomate



Na vprašanje so odgovorjali vsi anketiranci (n=401).



Večina anketirancev, ne glede na KT pozna paketomate, a jih še ni uporabila. Delež tistih, ki za paketomate še niso slišali, je po drugi strani večji od deleža tistih, ki so paketomat že uporabili.



Paketomati

Razlogi za neuporabo



Večina anketiranih, ki poznajo paketomat, a ga še niso uporabili, za to nima posebnega razloga. Med tistimi, ki navajajo konkretne razloge za neuporabo prevladuje neustrezna lokacija paketomata. Približno desetina pa se paketomatom izogiba, ker menijo, da bi bila uporaba zanje prezapletena.

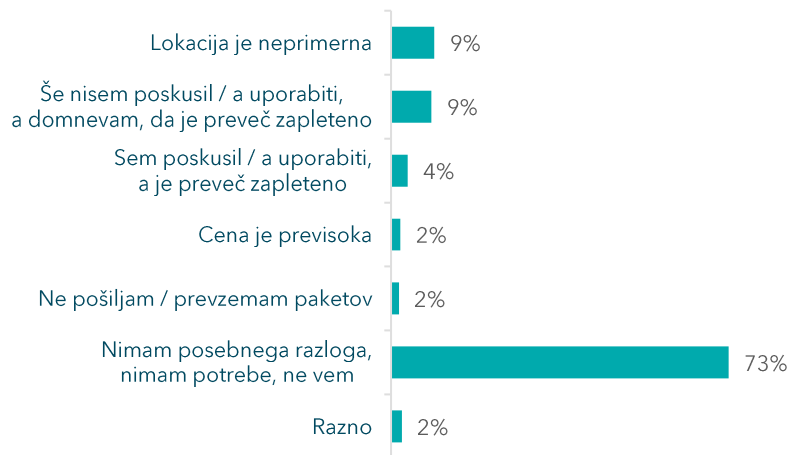


Zakaj še nikoli niste uporabili paketomata?



Na vprašanje so odgovorjali anketiranci, ki poznajo paketomate, a jih še niso uporabili.

Razlogi za neuporabo paketomata | n=235



Paketomati

Zanimanje za uporabo



Če bi imeli v vašem kraju na voljo paketomat, ki bi omogočal oddajo in prevzem vseh poštnih pošiljk (tudi priporočenih pisem), ali bi poštne storitve raješi opravljali na paketomatu ali na dosedanji način (pismoška pošta, najbližja pošta, poštni nabiralnik ipd.)?

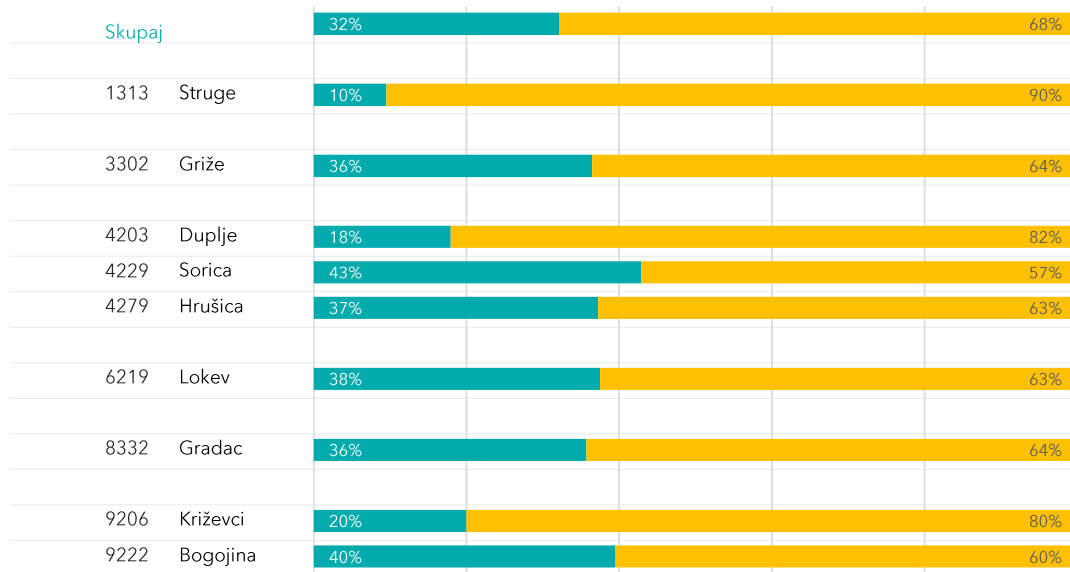


Na vprašanje so odgovorili vsi anketiranci (n=401).



Tudi, če bi bil na območju ukinjene KT na voljo paketomat, bi še vedno večina anketirancev storitve raje uporabljala na način kot do sedaj. Uporabo paketomata v povprečju preferira dobra tretjina vprašanih.

■ Raje na paketomatu ■ Raje tako kot sedaj



8

Priloga 1: Primerjava s predhodnimi merjenji

Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte

	2018	2019	2020	2021	2022
Seznanjenost z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte	97 %	98 %	94 %	97 %	93 %
Seznanjenost z ohranitvijo poštnih številke in nazivom ukinjene pošte v naslovu	95 %	94 %	95 %	96 %	94 %
Seznanjenost s pismonoško pošto	80 %	75 %	69 %	75 %	75 %

Zadovoljstvo z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte

	2018	2019	2020	2021	2022
Delež nezadovoljnih z ukinitvijo stacionarne oz. pogodbene pošte	68 %	70 %	67 %	60 %	70 %
Glavni razlog za nezadovoljstvo	Oddaljenost nove pošte	Oddaljenost nove pošte	Oddaljenost nove pošte	Oddaljenost nove pošte	Oddaljenost nove pošte
Delež zadovoljnih z dostavljavcem oz. pogodbeno pošto	90 %	89 %	96 %	93 %	90 %

Indeks zadovoljstva

	2018	2019	2020	2021	2022
Skupni povprečni indeks zadovoljstva s pismonoškimi poštami	85,0	76,8	88,4	83,6	80,4
Povprečni podindeks za delovanje pismonoških pošt	86,5	77,3	94,6	86,3	85,5
Povprečni podindeks za storitve pismonoških pošt	91,8	78,3	91,5	89,2	84,2

Pomembnost elementov pismonoške pošte

	2018	2019	2020	2021	2022
Delež pomembnosti ohranitve naziva in poštna številke ukinjene pošte	65 %	73 %	71 %	80 %	75 %
Najpomembnejši element delovanja pismonoške pošte*	Ponovna dostava	Ponovna dostava	Ponovna dostava	Usposobljenost dostavljalca	Usposobljenost dostavljalca
Najpomembnejša storitev pismonoške pošte*	Oddaja pisem...	Oddaja pisem...	Oddaja pisem...	Prevzem pošiljk	Prevzem pošiljk
Delež pomembnosti / potreba po enournem postanku dostavljavca	45 %	37 %	45 %	32 %	29 %

Uporaba storitev pismonoške pošte

	2018	2019	2020	2021	2022
Delež uporabnikov storitev pismonoške pošte (ne glede na pogostost uporabe)	45 %	46 %	53 %	62 %	74 %
Glavni razlog za neuporabo storitev pismonoške pošte	Časovno neustrezno	Storitev ne potrebujem	Storitev ne potrebujem	Storitev ne potrebujem	Storitev ne potrebujem
Najpogostejša storitev pismonoške pošte	Prevzem priporoč. pisma	Prevzem priporoč. pisma	Prevzem priporoč. pisma	Prevzem priporoč. pisma	Prevzem priporoč. pisma

Uporaba storitev drugih enot pošte Slovenije in Paketomata

	2018	2019	2020	2021	2022
Delež uporabnikov storitev nove pošte	80 %	86 %	81 %	84 %	80 %
Delež uporabnikov drugih enot Pošte Slovenije	39 %	34 %	32 %	36 %	41 %
Delež uporabnikov paketomata Pošta Slovenije	np	np	np	13 %	15 %

* Pri vprašanih označenih z * je bila pri merjenju v letu 2021 spremenjena formulacija vprašanja.

9

Priloga 2: Struktura vzorca po posameznih KT

Ljubljanski okraj

		Struge 1313	
		frekvenca	odstotek
SKUPAJ		21	100,0 %
Spol	Moški	13	60,3 %
	Ženski	8	39,7 %
	Skupaj	21	100,0 %
Starost	15-34 let	3	11,9 %
	35-44 let	3	11,9 %
	45-54 let	5	22,3 %
	55-64 let	7	31,3 %
	65 in več	5	22,6 %
	Skupaj	21	100,0 %
Izobrazba	OŠ ali manj	4	21 %
	Srednja šola	14	64,9 %
	Višja, visokošolska	3	14,1 %
	Skupaj	21	100,0 %

Celjski okraj

		Grīže 3302	
		Frekvenca	odstotek
SKUPAJ		85	100,0 %
Spol	Moški	38	44,5 %
	Ženski	47	55,5 %
	Skupaj	85	100,0 %
Starost	15-34 let	10	11,2 %
	35-44 let	15	17,9 %
	45-54 let	13	15,6 %
	55-64 let	18	20,7 %
	65 in več	29	34,5 %
	Skupaj	85	100 %
Izobrazba	OŠ ali manj	19	21,8 %
	Srednja šola	49	57,6 %
	Višja, visokošolska	17	20,6 %
	Skupaj	85	100 %

Kranjski okraj

		Duplje 4203		Sorica 4229		Hrušica 4276	
		frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek
SKUPAJ		39	100,0%	14	100,0%	51	100,0%
Spol	Moški	20	50,5%	6	42,9%	20	39,9%
	Ženski	19	49,5%	8	57,1%	31	60,1%
	Skupaj	39	100,0%	14	100,0%	51	100,0%
Starost	15-34 let	5	12,8%			6	12,3%
	35-44 let	3	6,4%	1	7,1%	2	4,1%
	45-54 let	7	18,3%	2	14,3%	8	16,5%
	55-64 let	8	20,5%	7	50,0%	11	21,1%
	65 in več	16	42,1%	4	28,6%	23	45,9%
	Skupaj	39	100,0%	14	100,0%	51	100,0%
Izobrazba	OŠ ali manj	9	22,6%	3	21,4%	12	22,6%
	Srednja šola	18	45,9%	6	42,9%	28	54,7%
	Višja, visokošolska	12	31,5%	5	35,7%	12	22,7%
	Skupaj	39	100,0%	14	100,0%	51	100,0%

Koprski okraj

		Lokev 6219	
		frekvenca	odstotek
SKUPAJ		24	100,0%
Spol	Moški	12	50,0 %
	Ženski	12	50,0 %
	Skupaj	24	100,0%
Starost	15-34 let		
	35-44 let	3	10,4 %
	45-54 let	6	24,3 %
	55-64 let	6	24,1 %
	65 in več	9	39,3 %
	Skupaj	24	100,0 %
Izobrazba	OŠ ali manj	5	20,8 %
	Srednja šola	14	58,2 %
	Višja, visokošolska	5	21,0 %
	B.o.		
	Skupaj	24	100,0%

Novomeški okraj

		8332 Gradac	
		frekvenca	odstotek
SKUPAJ		84	100,0%
Spol	Moški	43	51,2 %
	Ženski	41	48,8 %
	Skupaj	84	100,0%
Starost	15-34 let	6	6,7 %
	35-44 let	20	24,2 %
	45-54 let	13	15,2 %
	55-64 let	17	20,3 %
	65 in več	28	33,6 %
	Skupaj	84	100,0 %
Izobrazba	OŠ ali manj	19	22,7 %
	Srednja šola	46	54,7 %
	Višja, visokošolska	18	21,4 %
	B.o.	1	1,2 %
	Skupaj	84	100,0%

Murskosoboški okraj

		Križevci 9206		Bogojina 9222	
		frekvenca	odstotek	frekvenca	odstotek
SKUPAJ		40	100,0%	43	100,0%
Spol	Moški	21	51,8 %	21	47,9 %
	Ženski	19	48,2 %	22	52,1 %
	Skupaj	40	100,0%	43	100,0%
Starost	15-34 let	2	5,4 %	8	17,4 %
	35-44 let	8	20,2 %	5	11,6 %
	45-54 let	7	16,9 %	9	21,8 %
	55-64 let	8	19,9 %	10	22,3 %
	65 in več	15	37,5 %	12	26,9 %
	Skupaj	40	100,0%	43	100,0%
Izobrazba	OŠ ali manj	15	38,5 %	11	25,8 %
	Srednja šola	19	48,7 %	23	53,4 %
	Višja, visokošolska	5	12,7 %	9	20,8 %
	Skupaj	40	100,0%	43	100,0%

www.episcenter.si