



TEMIDIA
raziskovanje in izobraževanje

**REZULTATI ANKETE POŠTE SLOVENIJE
O ZADOVOLJSTVU STRANK S POŠTNIMI
STORITVAMI NA OBMOČJU
PREMIČNIH POŠT**

SEPTEMBER 2012

1. UVOD

V mesecu septembru je bila izvedena anketa o zadovoljstvu strank s storitvami premičnih pošt Pošte Slovenije.

Uporabniki so z ocenami od 1-5 ocenjevali zadovoljstvo z obstoječim stanjem določenih dejavnikov na premičnih poštah. Ocenjevalo se je po šolskem sistemu ocenjevanja, pri čemer 5 pomeni največje zadovoljstvo. Nato so natančneje opredelili, ali se večkrat dogovorijo za obisk poštarja na domu, ali obišejo premično pošto – poštarja med njegovim postankom in ali obiskujejo tudi druge, stacionarne pošte, ter zakaj. Na koncu sledi še nekaj statističnih podatkov.

Anketa se je izvedla na območju 24-ih premičnih pošt, na katerih je skupno okoli 5000 gospodinjstev. Razposlano je bilo 3020 vprašalnikov, pri čemer se je vrnilo 1357 vprašalnikov ali 44,93 %. To ocenjujemo kot dober odziv in ustrezno reprezentativen vzorec za nadaljnje odločitve.

Obdelanih je bilo 1357 anket, 11 anket je bilo izločenih, saj so bile nepravilno oz. nepopolno izpolnjene.

Rezultati so podani v 3 sklopih:

- zadovoljstvo s posameznimi dejavniki;
- navade in uporaba poštnih storitev;
- statistični podatki.

V anketi je sodelovalo več žensk (62,71 %) kot moških, po večini so bili anketiranci stari med 41 do 60 let, velik delež je upokoјencev. Glede na izobrazbo ima večina srednjo šolo.

Med vsemi anketami jih za 23,21 % nismo mogli določiti, s katere premične pošte prihajajo, saj so bile oddane na večjih oziroma drugih poštah, zaradi česar teh anket **nismo mogli nedvoumno pripisati posamezni pošti**.

Zadovoljstvo s posameznimi dejavniki je bilo ocenjeno dokaj visoko – **nad 4 v povprečju**. Najbolj so zadovoljni s strokovnostjo pismonoš in z njihovim odnosom.

V večini jim je zelo **všeč obisk poštarja na domu** – predvsem za tiste, ki nimajo prevoza ali se težje gibljejo. V največji meri se takšni obisk izvedejo 1 do 2 krat mesečno, pri čemer se največkrat opravi plačilo položnic in pa oddaja pošiljk.

Več kot polovica jih meni, da je postanek premične pošte potreben, dobra tretjina pa, da ni potreben. Dobrih 40 % od vseh vprašanih meni, da je 15-minutni postanek povsem dovolj, 53,7 % vseh pa je označilo, da nikoli ne koristijo storitev premične pošte ob njenem postanku. Posamezniki si tudi želijo, da bi imeli stacionarno pošto oziroma da bi imel poštar topel, pokrit prostor za poslovanje. Premične pošte so v času postanka v glavnem obiskane 1-2 x mesečno, občani pa opravijo v glavnem plačilo položnic in oddajo pošiljke.

81,50 % jih ob premični pošti obiskuje tudi druge pošte, ker so jim lokacije na poti v službo ali po opravkih. Precejšen razlog za obisk drugih pošt je večji nabor storitev, med katerimi so navedli predvsem vplačilo lota, vezavo sredstev in drugo.

Kot dodaten razlog za obisk stacionarnih poslovalnic pa so navedli še ugodnejši delovni čas in parkirni prostor.

Veliko si jih želi, da bi imeli poštarji s seboj prenosni POS terminal, da bi se lahko izvršilo plačilo raznih obveznosti na domu, preko kartice. Nekaterim ne ustreza popoldanski delovni čas. Večinoma pa zelo hvalijo posamezne poštarje in so zadovoljni s premičnimi poštami.

Iz predlogov anketirancev je mogoče tudi razbrati, da jih zanima predvsem kakovost ponudbe in dostopnost finančnih storitev, želijo si tudi sobotne dostave časopisov. Del odgovorov oziroma predlogov je takšnih, da se nanašajo na druge pošte in ne na premične pošte (npr. deljen delovni čas) ipd.

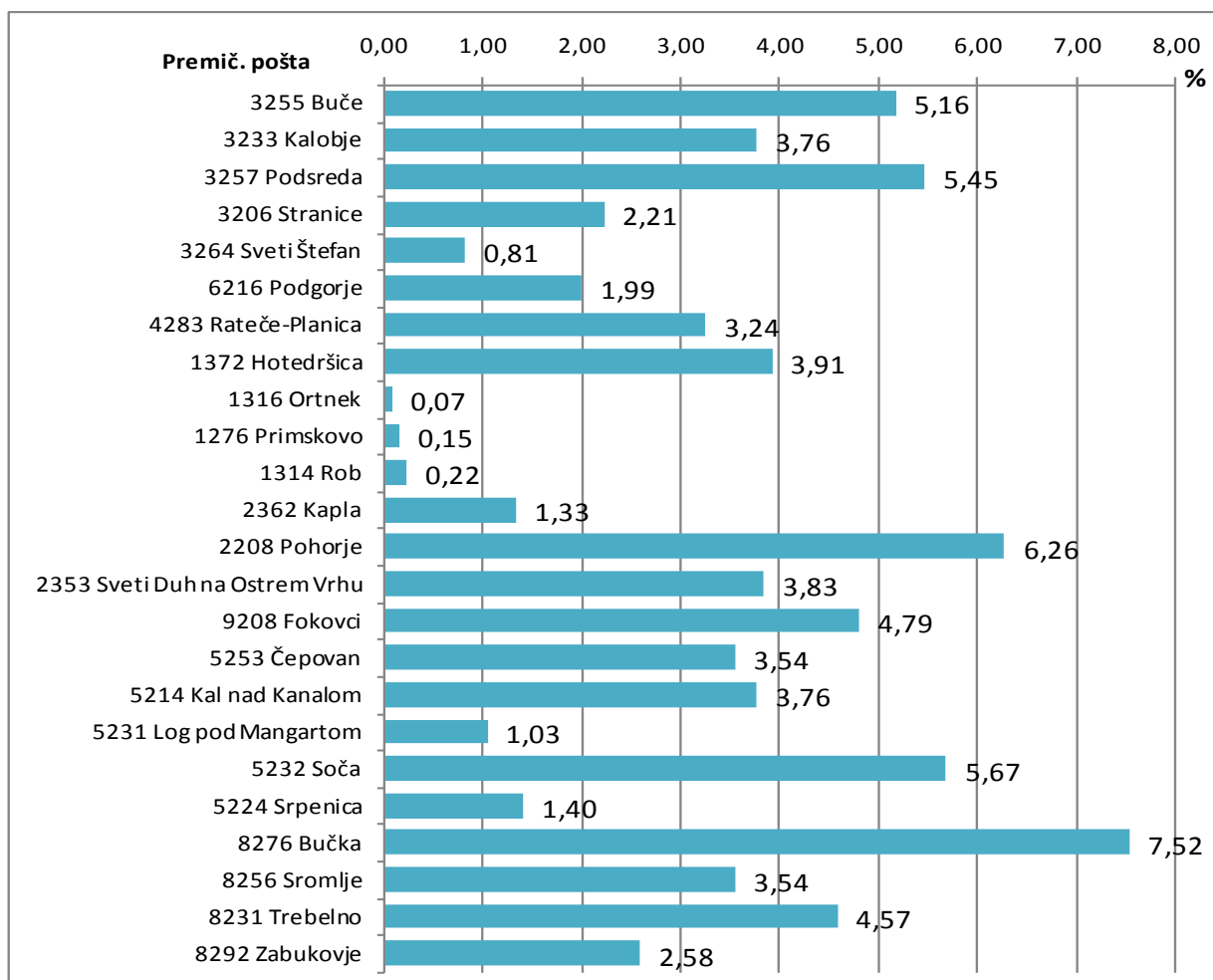
Seznam premičnih pošt, kjer so bila vključena gospodinjstva in posamezniki, ki so odgovarjali na anketo.

Premična pošta	Št.odg.	Odg. %
3255 Buče	70	5,16
3233 Kalobje	51	3,76
3257 Podsreda	74	5,45
3206 Stranice	30	2,21
3264 Sveti Štefan	11*	0,81
6216 Podgorje	27	1,99
4283 Rateče-Planica	44	3,24
1372 Hotedršica	53	3,91
1316 Ortnek	1*	0,07
1276 Primskovo	2*	0,15
1314 Rob	3*	0,22
2362 Kapla	18	1,33
2208 Pohorje	85	6,26

Premična pošta	Št.odg.	Odg. %
2353 Sveti Duh na Ostr. Vrh	52	3,83
9208 Fokovci	65	4,79
5253 Čepovan	48	3,54
5214 Kal nad Kanalom	51	3,76
5231 Log pod Mangartom	14	1,03
5232 Soča	77	5,67
5224 Srpenica	19	1,40
8276 Bučka	102	7,52
8256 Sromlje	48	3,54
8231 Trebelno	62	4,57
8292 Zabukovje	35	2,58
DRUGO	315	23,21

*Na poštah z malim številom vrnjenih odgovorov je treba upoštevati, da je bilo dejansko število najverjetneje višje, saj za 315 anketnih vprašalnikov ni bilo mogoče nedvoumno določiti, na katero pošto se nanašajo, ker so bili vrnjeni oz. oddani na drugih poštah.

Najmanj odgovorov je bilo prejetih z območij pošt Ortnek, Primskovo in Rob, čeprav je na drugi strani bilo oddanih 315 anket oziroma 23,21 % na večjih oziroma drugih poštah in jih ni bilo mogoče uvrstiti na področje posamezne premične pošte. Sklepiti je mogoče, da se večji del teh odgovor nanaša tudi na pošte s slabšim odzivom.



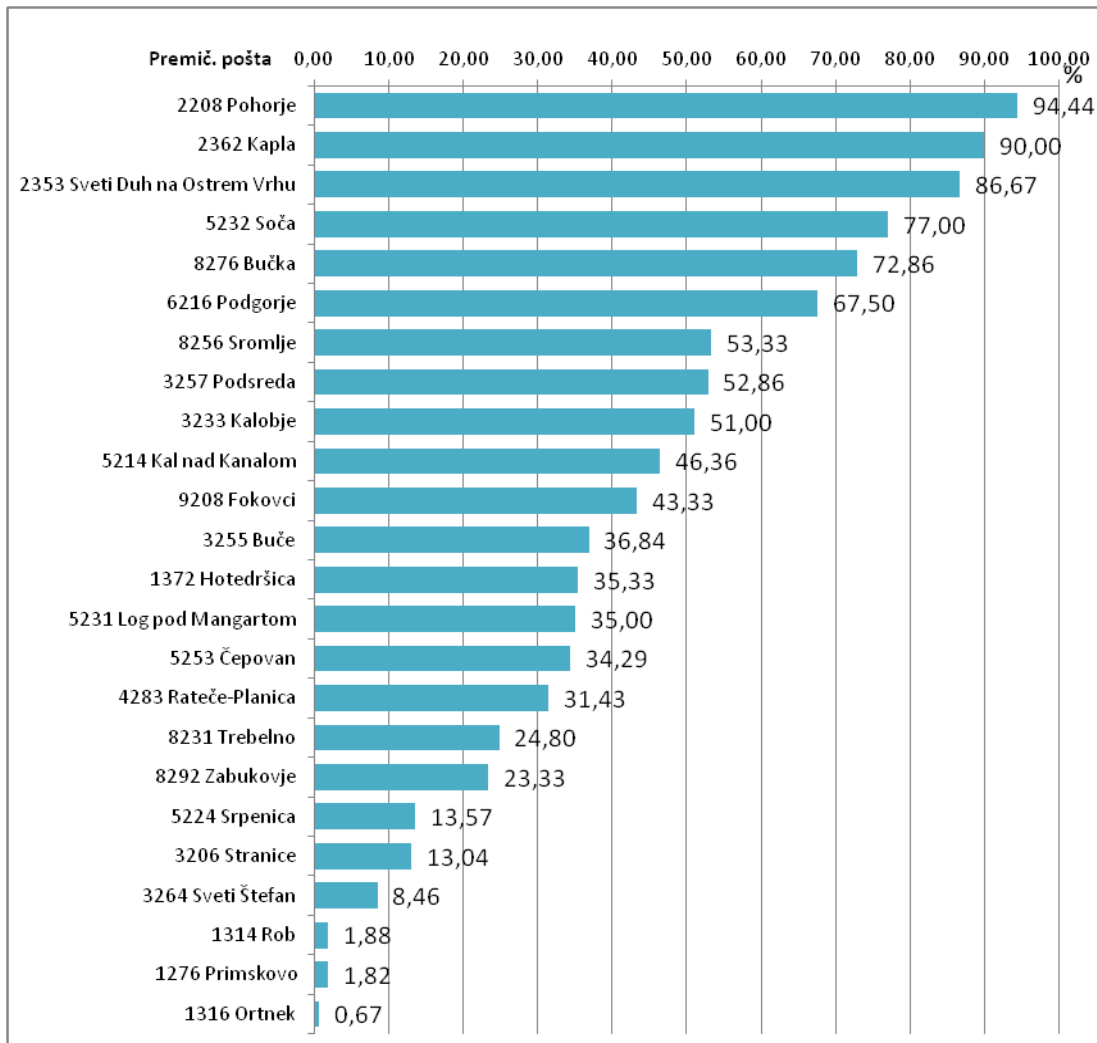
Graf prikazuje procentualno število odgovorov po posameznih premičnih poštah glede na vse dobljene odgovore.

Skupno vseh razposlanih vprašalnikov je bilo 3020, vrnilo pa se jih je 1368 oz. je bilo obdelanih 1357. Nepravilno izpolnjenih oziroma praznih vprašalnikov je bilo 11, kar je statistično zanemarljivo. Razmerja poslanih in vrnjenih/obdelanih vprašalnikov po posameznih poštah je bilo naslednje:

Vpr.id	Premična pošta	Št poslanih	Št.odg.	Odg. %
0	2208 Pohorje	90	85	94,44
1	2362 Kapla	20	18	90,00
2	2353 Sveti Duh na Ostrem Vrh	60	52	86,67
3	5232 Soča	100	77	77,00
4	8276 Bučka	140	102	72,86
5	6216 Podgorje	40	27	67,50

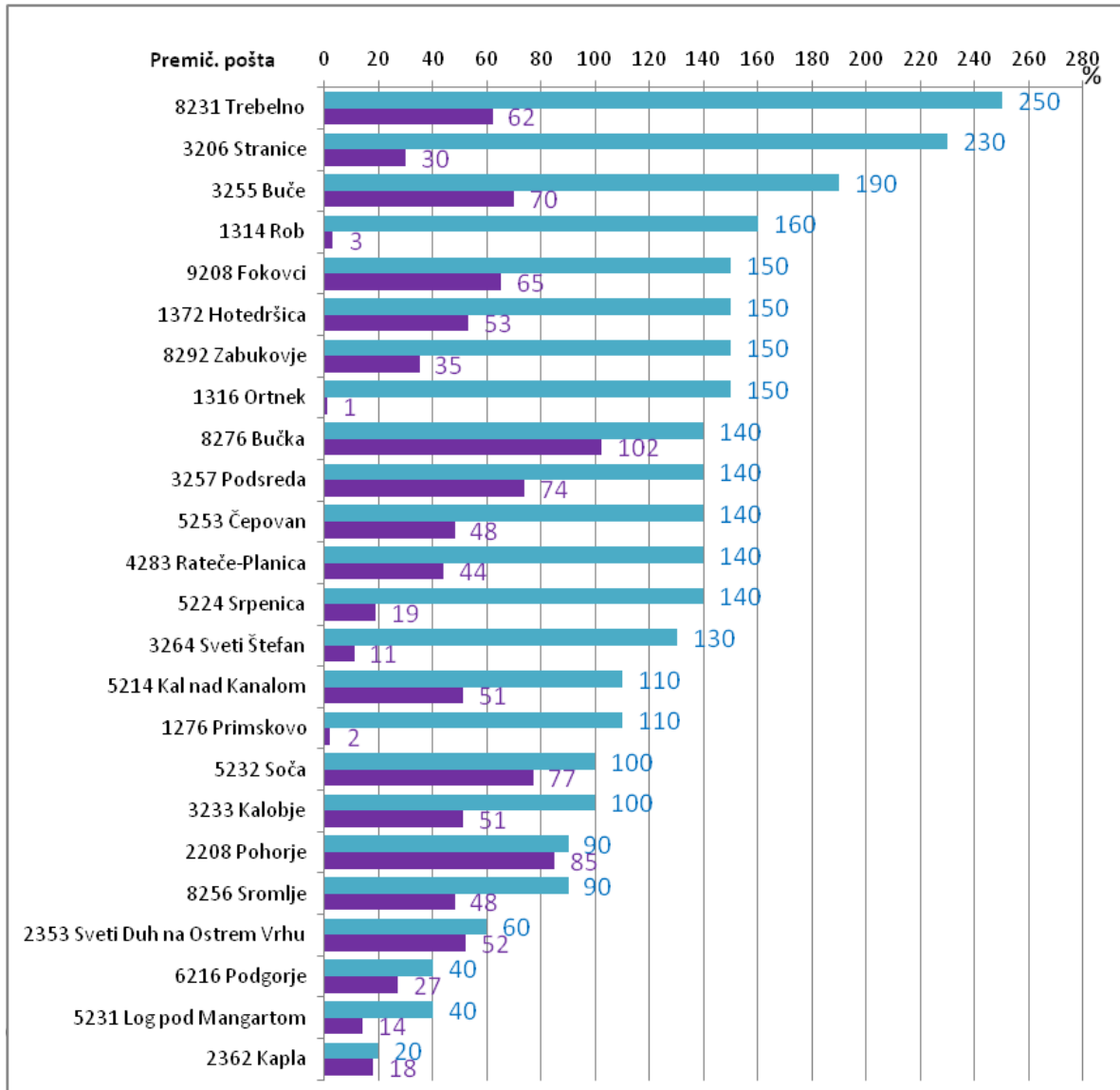
6	8256 Sromlje	90	48	53,33
7	3257 Podsreda	140	74	52,86
8	3233 Kalobje	100	51	51,00
9	5214 Kal nad Kanalom	110	51	46,36
10	9208 Fokovci	150	65	43,33
11	3255 Buče	190	70	36,84
12	1372 Hotedršica	150	53	35,33
13	5231 Log pod Mangartom	40	14	35,00
14	5253 Čepovan	140	48	34,29
15	4283 Rateče-Planica	140	44	31,43
16	8231 Trebelno	250	62	24,80
17	8292 Zabukovje	150	35	23,33
18	5224 Srpenica	140	19	13,57
19	3206 Stranice	230	30	13,04
20	3264 Sveti Štefan	130	11	8,46
21	1314 Rob	160	3	1,88
22	1276 Primskovo	110	2	1,82
23	1316 Ortnek	150	1	0,67
24	DRUGO		315	
		3020	1357	44,93

Na poštah z malim številom vrnjenih odgovorov je treba upoštevati, da je bilo dejansko število najverjetneje višje, saj za 315 anketnih vprašalnikov ni bilo mogoče nedvoumno določiti, na katero pošto se nanašajo, ker so bili vrnjeni oz. oddani na drugih poštah.



Graf prikazuje razmerje med poslanimi in vrnjenimi vprašalniki, od pošte z najboljšim odzivom, za kar so zagotovo 'zaslužni' poštarji, ki so poskrbeli za vračilo vprašalnikov. Na koncu so pošte s slabim odzivom, kjer je bilo malo vrnjenih vprašalnikov, glede na poslane. Je pa možno sklepati, da vprašalniki, ki jih ni bilo mogoče nedvoumno razporediti na določene premične pošte, ker so bili oddani na večjih oziroma drugih poštah (315 vprašalnikov), prihajajo s teh pošt, s slabšim odzivom.

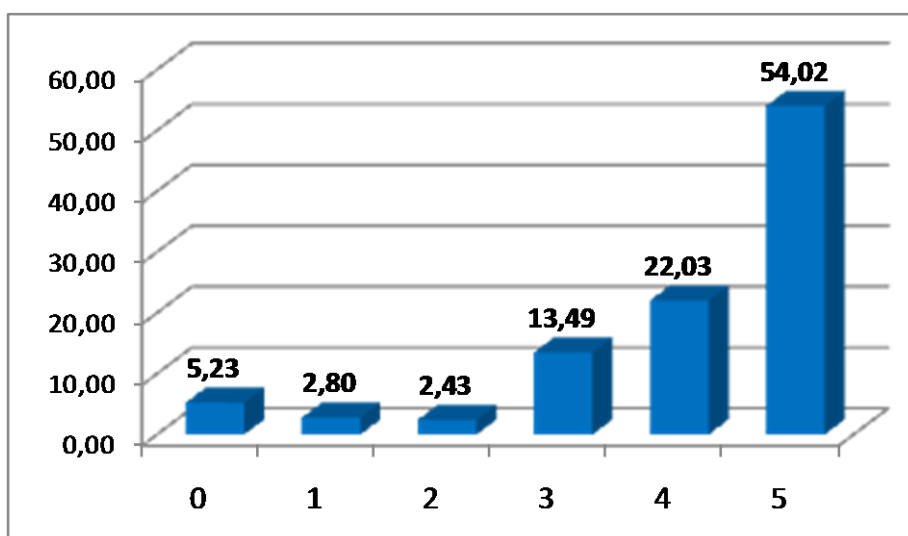
Opaziti je tudi, da na je na poštah, kjer je manj gospodinjev in je bilo razposlanih tudi manj vprašalnikov, veliko boljša odzivnost, pa tudi navezanost na poštarja in njegove storitve. Na poštah, kjer je bilo razposlanih do 100 vprašalnikov, je odzivnost nad 50 % do celo 94 %. Na poštah, kjer je bilo razposlanih nad 150 vprašalnikov, pa je bila odzivnost okoli 40 % in manj.



1. Zadovoljstvo s posameznimi dejavniki

1 Ocenite na lestvici od 1 do 5 Vaše zadovoljstvo s kakovostjo izvajanja storitev premične pošte.

- 0 ne vem
- 1 zelo slabo
- 2 slabo
- 3 dobro
- 4 zelo dobro
- 5 odlično



	Naziv vprašanja	Št. odg.	Odg. v %
0	ne vem	71	5,23
1	zelo slabo	38	2,80
2	slabo	33	2,43
3	dobro	183	13,49
4	zelo dobro	299	22,03
5	odlično	733	54,02

V povprečju je ocena zadovoljstva s kakovostjo izvajanja storitev premične pošte – **4,3**. Dobra polovica vseh anketiranih na območjih premičnih pošt je zelo zadovoljnih s kakovostjo izvajanja storitev premične pošte, nadaljnjih 22,03 % pa jih je s storitvami zadovoljnih (ocena 4).

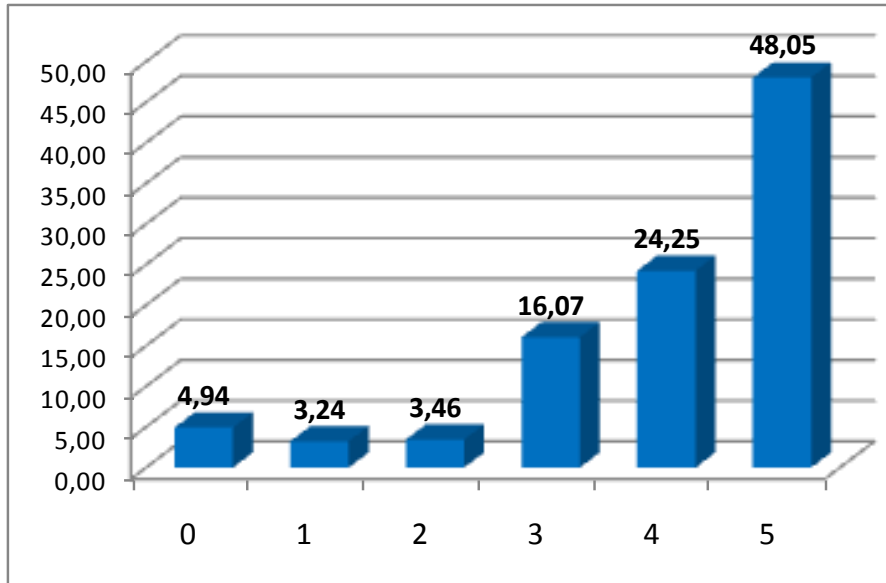
71 anketiranih od 1357-ih ali 5,23 % vseh anketirancev se ni mogla odločiti oziroma svojega mnenja glede tega niso želeli podati.

Najvišje zadovoljstvo – nad 4,7 v povprečju je bilo podano na območjih pošt Rob, Pohorje, Sveti duh na Ostrem vrhu, Bučka in Zabukovje.

Najnižje zadovoljstvo je bilo 3,0 v povprečju - za pošto Primskovo in 3,1 v povprečju – za pošto Stranice.

2 Ocenite na lestvici od 1 do 5 Vaše zadovoljstvo z naborom poštnih storitev premične pošte, ki jih lahko opravite.

- 0 ne vem
- 1 zelo slabo
- 2 slabo
- 3 dobro
- 4 zelo dobro
- 5 odlično



	Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
0	ne vem	67	4,94
1	zelo slabo	44	3,24
2	slabo	47	3,46
3	dobro	218	16,07
4	zelo dobro	329	24,25
5	odlično	652	48,05

Zadovoljstvo z naborom poštnih storitev premične pošte, ki jih lahko opravijo, so anketirani v povprečju ocenili s **4,2**. Slaba polovica jih je z naborom storitev zelo zadovoljna, 24,25 % jih je zadovoljnih in 16,07 % jih je dalo oceno 3 (dobro).

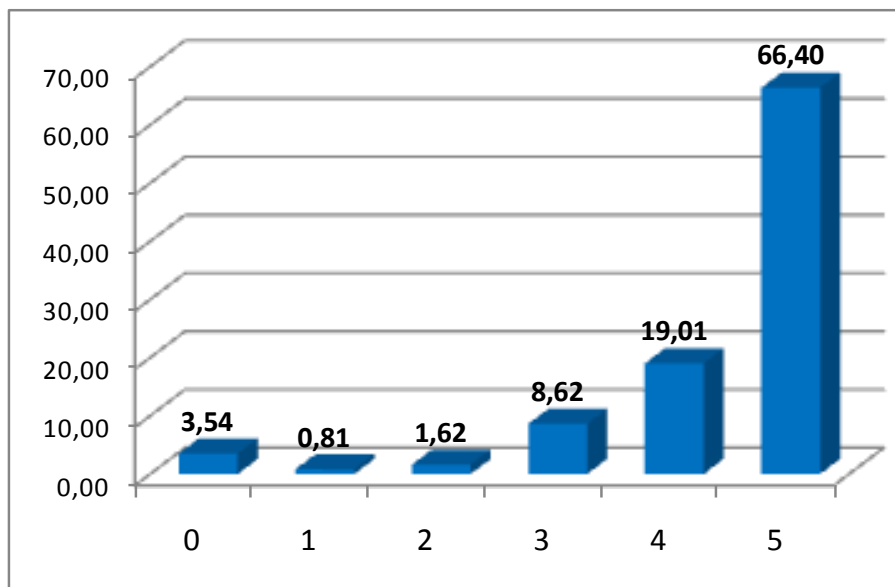
4,94 % jih svojega mnenja ni želelo podati ali se niso mogli opredeliti.

Najvišje zadovoljstvo z naborom so izrazili na območju premične pošte Pohorje z 4,6 v povprečju in 4,7 za Rob. Sledi pa še pet pošt z 4,5 povprečja – Sveti Duh na Ostrem vrhu, Kal nad Kanalom, Soča, Sromlje in Zabukovje.

Najnižje zadovoljstvo z naborom so izrazili na območju premične pošte Stranice in Ortnek – 3,00 in le 2,5 za Primskovo.

3 Ocenite na lestvici od 1 do 5 Vaše zadovoljstvo s svetovanjem in strokovnostjo zaposlenih pismoňoš premične pošte

- 0 ne vem
- 1 zelo slabo
- 2 slabo
- 3 dobro
- 4 zelo dobro
- 5 odlično



	Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
0	ne vem	48	3,54
1	zelo slabo	11	0,81
2	slabo	22	1,62
3	dobro	117	8,62
4	zelo dobro	258	19,01
5	odlično	901	66,40

Zadovoljstvo s svetovanjem in strokovnostjo zaposlenih pismoňoš premične pošte, ki jih lahko opravijo, so anketirani v povprečju ocenili s **4,5**. 66,4 % anketiranih je zelo zadovoljnih s svetovanjem in strokovnostjo zaposlenih pismoňoš premične pošte in še 19,01 % jih je zadovoljnih s svetovanjem.

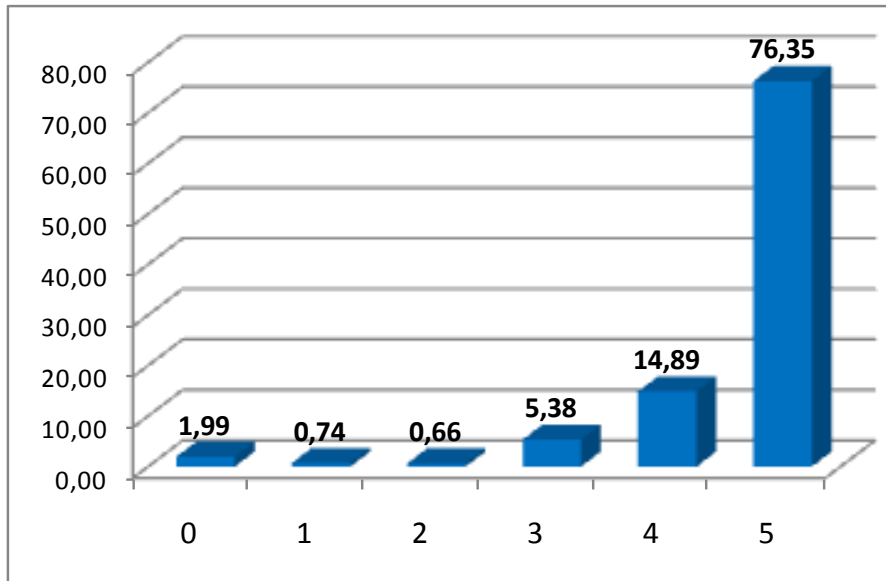
3,54 % jih svojega mnenja ni želelo podati ali se niso mogli opredeliti.

Najvišje zadovoljstvo z svetovanjem (povprečje 5,0), so izrazili na območju premične pošte Rob, kjer so odgovarjali 3 anketiranci in Primskovo, kjer sta bili obdelani 2 anketi. Svetovanje je bilo dobro ocenjeno tudi na območju pošte Kapla in Sveti Duh na Ostrem vrhu, kjer je povprečje zadovoljstva s svetovanjem in strokovnostjo pismoňoš, po 4,9.

Najnižje zadovoljstvo z naborom so izrazili na območju premične pošte Srpenica (povprečje 3,6) in Log pod Mangartom (povprečje 3,9).

4 Ocenite na lestvici od 1 do 5 Vaše zadovoljstvo z odnosom zaposlenih/pismonoš premične pošte.

- 0 ne vem
- 1 zelo slabo
- 2 slabo
- 3 dobro
- 4 zelo dobro
- 5 odlično



	Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
0	ne vem	27	1,99
1	zelo slabo	10	0,74
2	slabo	9	0,66
3	dobro	73	5,38
4	zelo dobro	202	14,89
5	odlično	1036	76,35

Zadovoljstvo z odnosom zaposlenih pismonoš premične pošte je bilo ocenjeno najvišje, in sicer s **4,7** v povprečju.

76,35 % anketiranih je z odnosom pismonoš zelo zadovoljnih. Nadaljnjih 14,89 % jih je z odnosom zadovoljna. Le 10 oseb od vseh anketiranih ali 0,74 % meni, da je odnos pismonoše zelo slab.

27 anketiranih ali 1,99 % jih svojega mnenja ni želelo podati ali se niso mogli opredeliti.

Najvišje zadovoljstvo z odnosom pismonoš (povprečje 5) so izrazili na poštah Sveti Duh na Ostrem vrhu in Rob. Povprečje 4,9 je bilo podano na območjih pošt Kapla, Kal nad Kanalom in Kalobje.

Najnižje zadovoljstvo so izrazili na območju premične pošte Srpenica (povprečje 3,9), kjer je odgovarjalo 19 anketiranih in pošte Ortnek (povprečje 4,0), kjer je podal oceno en anketirani.

Glede na status so ocene anketiranih glede zadovoljstva s pismošo v spodnji tabeli:

Ocena pismoše/status	študent	zaposlen	brezposeln	gospodinja	upokojen
1 - zelo slabo	2,50	1,02	0,92	0,58	0,36
2 - slabo	0,00	0,61	0,92	0,58	0,73
3 - dobro	2,50	4,30	6,42	7,02	5,83
4 - zelo dobro	7,50	16,39	14,68	14,62	14,21
5 - odlično	87,50	75,20	76,15	74,85	77,05
ne vem, neopredeljeni	0,00	2,46	0,92	2,34	1,82
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Upokojeni in brezposelni ocenjujejo zadovoljstvo s pismošom nekoliko višje kot zaposleni.

Status/ ocena pismoše	1 - zelo slabo	5 - odlično
a) študent	10,00	3,38
b) zaposlen	50,00	35,42
c) brezposeln	10,00	8,01
d) gospodinja	10,00	12,36
e) upokojen	20,00	40,83
	100,00	100,00

Od vseh odličnih ocen (5) jih je bilo 40 % teh ocen podanih s strani upokojencev, medtem ko je 50 % vseh negativnih ocen (1), bilo podano s strani zaposlenih.

Povprečno zadovoljstvo po posameznih dejavnikih zadovoljstva, ki so ga izrazili anketirani na območju posamezne prečične pošte:

Z.št.	Naziv prečične pošte	zadovoljstvo s kakovostjo izvajanja storitev prečične pošte	zadovoljstvo z naborem poštnih storitev prečične pošte, ki jih lahko opravite.	zadovoljstvo s svetovanjem in strokovnostjo zaposlenih pismoš prečične pošte	zadovoljstvo z odnosom zaposlenih/pismoš prečične pošte.
1	3255 Buče	3,9	3,9	4,2	4,4
2	3233 Kalobje	4,4	4,4	4,7	4,9
3	3257 Podsreda	4,0	3,9	4,4	4,6
4	3206 Stranice	3,1	3,0	4,2	4,6
5	3264 Sveti Štefan	3,7	3,7	4,5	4,6
6	6216 Podgorje	4,3	4,3	4,6	4,6
7	4283 Rateče-Planica	3,7	3,3	4,5	4,8
8	1372 Hotedršica	4,3	3,9	4,6	4,7
9	1316 Ortnek	4,0	3,0	4,0	4,0
10	1276 Primskovo	3,0	2,5	5,0	4,0
11	1314 Rob	5,0	4,7	5,0	5,0
12	2362 Kapla	4,5	4,4	4,9	4,9
13	2208 Pohorje	4,7	4,6	4,7	4,8
14	2353 Sveti Duh na Ostrem Vrh	4,8	4,5	4,9	5,0
15	9208 Fokovci	4,0	4,1	4,6	4,7
16	5253 Čepovan	4,0	3,9	4,3	4,6
17	5214 Kal nad Kanalom	4,6	4,5	4,7	4,9

18	5231 Log pod Mangartom	4,0	4,0	3,9	4,2
19	5232 Soča	4,5	4,5	4,6	4,6
20	5224 Srpenica	3,5	3,6	3,6	3,9
21	8276 Bučka	4,7	4,4	4,7	4,8
22	8256 Sromlje	4,6	4,5	4,7	4,8
23	8231 Trebelno	4,1	4,0	4,3	4,5
24	8292 Zabukovje	4,7	4,5	4,7	4,8
25	DRUGO	4,3	4,2	4,5	4,7

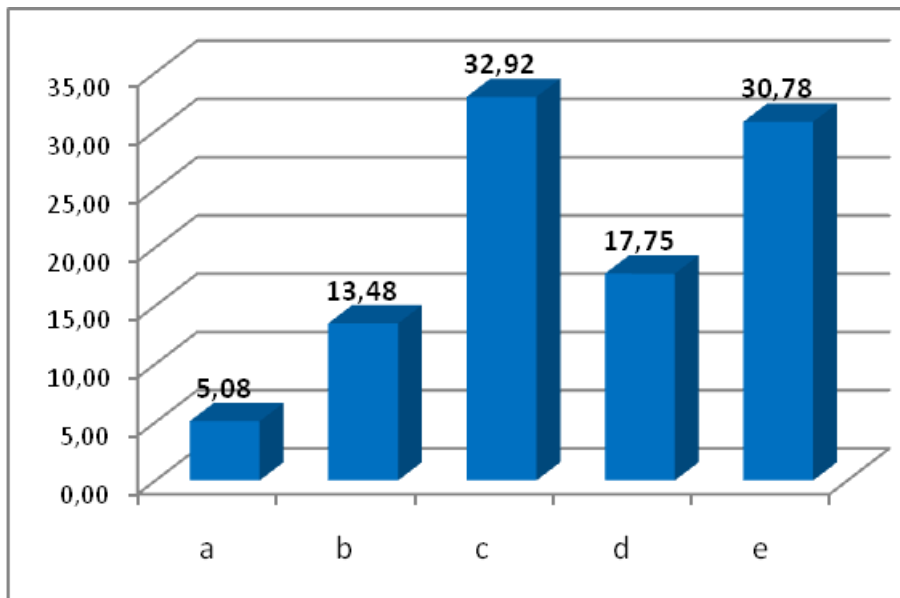
Pošte, ki so v tabeli zapisane z zeleno barvo, so imele **nad 70 % odzivnost** (vrnjeni vprašalniki glede na poslane). Pošte, ki so zapisane z rdečo barvo, so imele **pod 10 % odzivnost**.

V stolpcih pa so zapisana z zeleno barvo povprečja zadovoljstva nad 4,7.

2. Navade in uporaba poštnih storitev

5 Kolikokrat pokličete pošto oziroma pismonošo za opravljanje storitev na domu?

- a vsaj 3-krat tedensko
- b 1 do 2-krat tedensko
- c 1 do 2-krat mesečno
- d 1-krat v pol leta
- e nikoli



	Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
a	vsaj 3-krat tedensko	69	5,08
b	1 do 2-krat tedensko	183	13,48
c	1 do 2-krat mesečno	447	32,92
d	1-krat v pol leta	241	17,75
e	nikoli	417	30,78

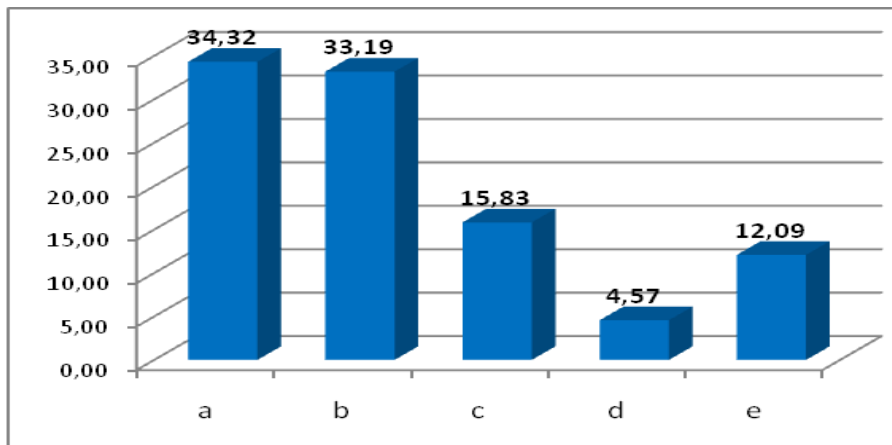
Največji delež anketiranih (32,92 %) pokliče poštarja **1 x ali 2 x na mesec**. 13,48 % anketiranih pokliče poštarja 1 x ali 2 x na teden in 5,08 % anketiranih pokličejo poštarja 3 x na teden ali več.

30,78 % anketiranih nikoli ne kličejo poštarja na dom, vendar pa le 12,09 % anketiranih storitve na domu tudi dejansko nikoli ne uporabljajo. Iz tega je razvidno, da so anketirani na področjih premičnih pošt oziroma poštarjev na le-te dokaj navezani.

Najpogosteje kličejo poštarja na področjih premičnih pošt Pohorje, Sveti Duh na Ostrem vrhu in Soča. Skoraj nikoli ali zelo redko pa ga kličejo na področjih premičnih pošt Primskovo, Rob, Buče, Sveti Štefan, Trebelno in Fokovci (od 45 – 66 % vprašanih v okviru posamezne pošte.)

6 Na premični pošti na domu opravim največkrat naslednje storitve:

- e nikoli ne uporabljam
- d drugo
- c nakup blaga
- b oddajo pošiljk
- a plačila položnic



	Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
a	plačila položnic	698	34,32
b	oddajo pošiljk	675	33,19
c	nakup blaga	322	15,83
d	drugo	93	4,57
e	nikoli ne uporabljam	246	12,09

Med obiskom poštarja na domu anketirani opravijo plačilo položnic – v 34,32 %, oddajo pošiljke – v 33,19 %, opravijo nakup blaga – v 15,83 % in v 4,57 % opravijo še kakšno drugo storitev, kot je :

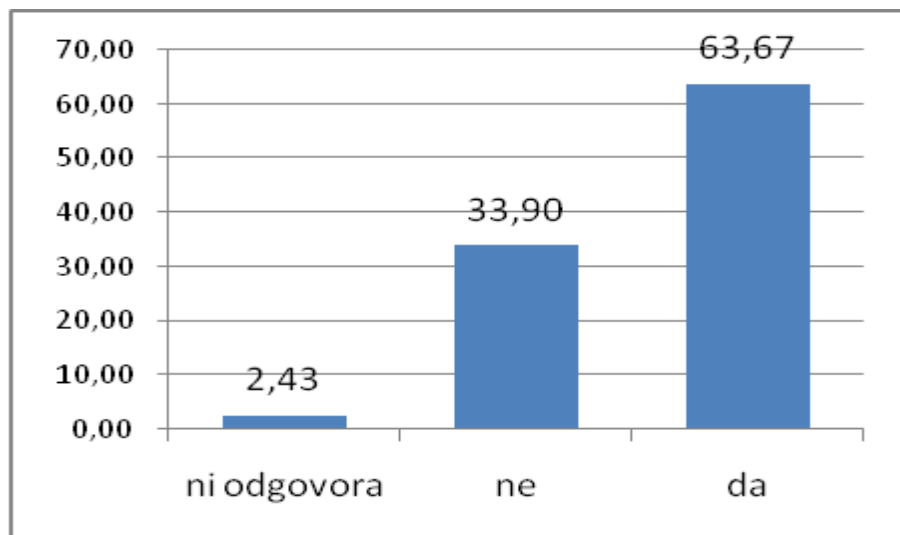
- dvig denarja,
- prejem pošiljk,
- nakup mobi kartice,
- nakup hitrih srečk,
- dan pred tem prosijo poštarja za storitev.

Delež 'drugih' storitev narašča s starostjo anketiranih na področjih premičnih pošt:

	do 20 let	od 21 do 40 let	od 41 do 60 let	61 let ali več
a) plačila položnic	34,62	31,29	34,68	35,77
b) oddajo pošiljk	26,92	38,10	32,83	30,76
c) nakup blaga	19,23	17,46	14,17	16,74
d) drugo	0,00	1,36	5,07	6,15
e) nikoli ne uporabljam	19,23	11,79	13,25	10,59
	100,00	100,00	100,00	100,00

7 Premične pošte imajo v nekaterih krajih na točno določenih lokacijah krajše postanke, kjer lahko prebivalci opravijo poštno storitve. Ali menite, da je tak postanek potreben?

- 0 ni odgovora
 1 ne
 2 da



Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
ni odgovora	33	2,43
ne	460	33,90
da	864	63,67

63,67 % anketiranih meni, da je kratek postanek na določenih mestih potreben, da opravijo potrebne poštno storitve, vendar smo pri vnašanju podatkov opazili, da jih kar nekaj **zamenjuje** postanek poštarja na določenem mestu in postanek pri njih na domu, zaradi česar je mogoče sklepati, da je dejanski delež tistih, ki menijo, da je postanek na določenih mestih potreben, **v resnici nekoliko nižji**.

33,90 % anketiranih meni, da postanek ni potreben in večina teh storitev premične pošte niti ne koristi. Ta podatek tudi vsaj delno 'sovpada' s tem, da je 35 % anketiranih na teh področjih še zaposlenih, s čemer imajo več možnosti opraviti poštno storitve drugje.

V okviru posameznih pošt so se anketirani glede potrebnosti postanka opredelili, kot je prikazano v spodnji tabeli – odgovor DA pomeni, da je postanek potreben, odgovor NE pomeni, da postanek ni potreben. V tabeli so odgovori podani v odstotkih, za boljšo predstavo, je dodan še % odzivnosti po poštah.

z.š.	Pošta	št. odgovorov	% odzivnosti	da	ne	ni odgovora	Skupaj
1	1276 Primskovo	2	1,82	50,00	50,00	0,00	100,00
2	1314 Rob	3	1,88	100,00	0,00	0,00	100,00
3	1316 Ortnek	1	0,67	100,00	0,00	0,00	100,00

4	1372 Hotedršica	53	35,33	86,79	11,32	1,89	100,00
5	2208 Pohorje	85	94,44	61,18	38,82	0,00	100,00
6	2353 Sveti Duh na Ostrem	52	86,67	96,15	1,92	1,92	100,00
7	2362 Kapla	18	90,00	88,89	11,11	0,00	100,00
8	3206 Stranice	30	13,04	83,33	13,33	3,33	100,00
9	3233 Kalobje	51	51,00	78,43	21,57	0,00	100,00
10	3255 Buče	70	36,84	71,43	25,71	2,86	100,00
11	3257 Podsreda	74	52,86	62,16	35,14	2,70	100,00
12	3264 Sveti Štefan	11	8,46	45,45	45,45	9,09	100,00
13	4283 Rateče- Planica	44	31,43	79,55	18,18	2,27	100,00
14	5214 Kal nad Kanalom	51	46,36	68,63	29,41	1,96	100,00
15	5224 Srpenica	19	13,57	63,16	36,84	0,00	100,00
16	5231 Log pod Mangartom	14	35,00	78,57	21,43	0,00	100,00
17	5232 Soča	77	77,00	45,45	49,35	5,19	100,00
18	5253 Čepovan	48	34,29	62,50	35,42	2,08	100,00
19	6216 Podgorje	27	67,50	77,78	22,22	0,00	100,00
20	8231 Trebelno	62	24,80	54,84	41,94	3,23	100,00
21	8256 Sromlje	48	53,33	41,67	52,08	6,25	100,00
22	8276 Bučka	102	72,86	17,65	81,37	0,98	100,00
23	8292 Zabukovje	35	23,33	42,86	57,14	0,00	100,00
24	9208 Fokovci	65	43,33	52,31	43,08	4,62	100,00
25	DRUGO			72,70	24,44	2,86	100,00

Z izjemo anketiranih na poštah Soča, Sromlje, Bučka in Zabukovje (modro označeni v stolpcu NE) je na vseh ostalih poštah večji delež tistih, ki menijo, da je postanek premične pošte potreben. Ob tem je potrebno še pogledati, kje je vzorec reprezentativen. Na poštah Rob in Ortnek, kjer so bili 100 % ZA, da postanek mora biti, so odgovarjale le 3 oziroma 1 oseba. Pri pošti Sveti Duh na Ostrem vrhu, kjer želi postanek 96,15 % vprašanih, je bila tudi odzivnost zelo dobra, saj je odgovarjalo kar 86,67 % vprašanih.

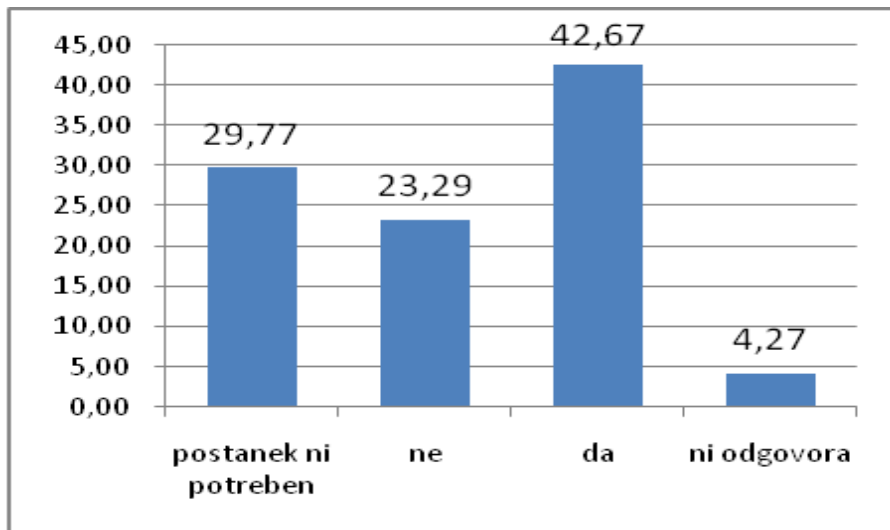
Na poštah Soča, Sromlje, Bučka, kjer so v večini povedali, da postanek NI potreben, je bila tudi odzivnost zelo dobra in se to mnenje lahko upošteva kot reprezentativno.

Med tistimi, ki menijo, da je postanek potreben, je največ upokoencev (41,78 %):

Status	da	ne	ni odgovora
a) študent	2,43	3,91	3,03
b) zaposlen	36,57	35,43	27,27
c) brezposeln	7,52	9,35	3,03
d) gospodinja	11,69	13,91	18,18
e) upokojen	41,78	37,39	48,48
	100,00	100,00	100,00

8 Če ste na predhodno vprašanje odgovorili z DA, nas zanima, ali bi po Vašem mnenju zadoščal do 15-minutni

- 0 postanek ni potreben
- 1 ne
- 2 da
- 3 ni odgovora



Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
postanek ni potreben	404	29,77
ne	316	23,29
da	579	42,67
ni odgovora	58	4,27

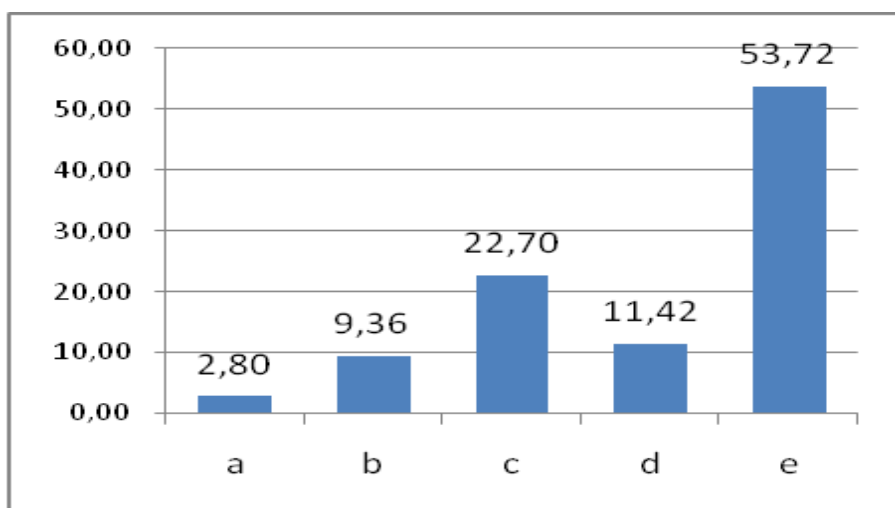
42,67 % anketiranih meni, da 15-minutni postanek zadošča, 23,29 % jih meni, da 15-minutni postanek ne zadošča.

Čeprav se je pri prejšnjem vprašanju 33,90 % ali 460 vprašanih opredelilo, da postanek ni potreben, so nekateri vseeno odgovarjali še na to vprašanje. 29,77 % od vseh se je ponovno odločilo, da postanek ni potreben.

Okoli 36 % od tistih, ki so odgovorili, da 15-minutni postanek ni dovolj, v resnici nikoli ne obiše premične pošte. Večina tistih, ki so navedli, da jim 15-minutni postanek ni dovolj, so na koncu še dodali mnenje, da želijo nazaj stacionarno pošto, odprto ves dan.

9 Kako pogosto se ustavite in opravite storitev na kraju, kjer ima premična pošta postanek?

- a vsaj 3-krat tedensko
- b 1 do 2-krat tedensko
- c 1 do 2-krat mesečno
- d 1-krat v pol leta
- e nikoli



Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
vsaj 3-krat tedensko	38	2,80
1 do 2-krat tedensko	127	9,36
1 do 2-krat mesečno	308	22,70
1-krat v pol leta	155	11,42
nikoli	729	53,72

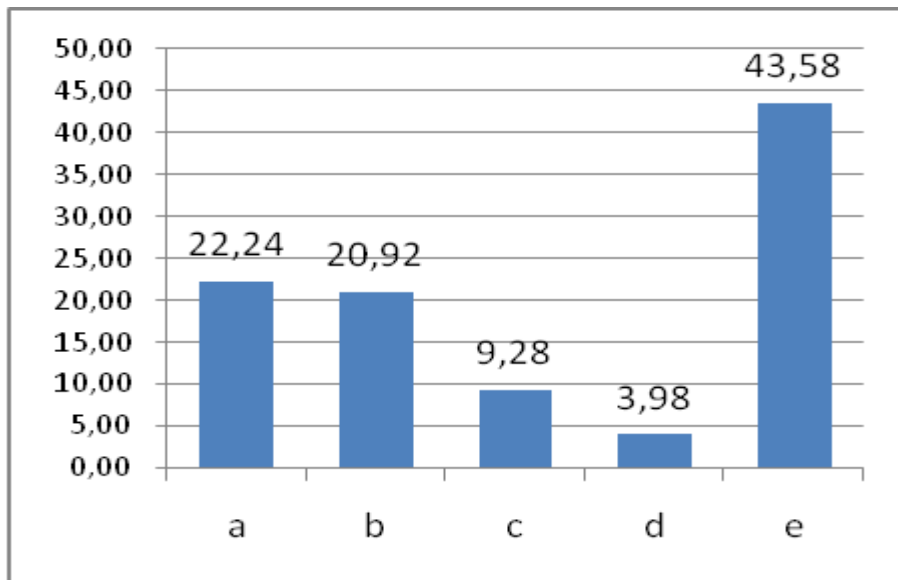
V času postanka premične pošte se prebivalci na teh področjih ustavijo in opravijo različne storitve v večini 1-2 x mesečno – 22,70 %, 1-2x tedensko – 9,36 % in vsaj 3 x tedensko – 2,80 %. 11,42 % anketiranih le občasno obišče premično pošto in kar 53,72 % trdi, da premične pošte nikoli ne obiščejo.

Zanimivo je, da med tistimi, ki so rekli, da postanek premične pošte ni potreben, jih okoli 10 % to pošto občasno vseeno obišče, med tistimi, ki menijo, da je postanek pošte potreben, pa je 32,06 % takih, ki te pošte nikoli ne obišče. Spodaj so še podatki v tabeli:

	da	ne	ni odgovora
a) vsaj 3-krat tedensko	4,17	0,43	0,00
b) 1 do 2-krat tedensko	13,66	1,52	6,06
c) 1 do 2-krat mesečno	34,38	1,96	6,06
d) 1-krat v pol leta	15,74	4,13	0,00
e) nikoli	32,06	91,96	87,88
	100,00	100,00	100,00

10 Med postankom premične pošte opravim največkrat naslednje storitve:

- a plačila položnic
- b oddajo pošiljk
- c nakup blaga
- d drugo
- e nikoli ne uporabljam



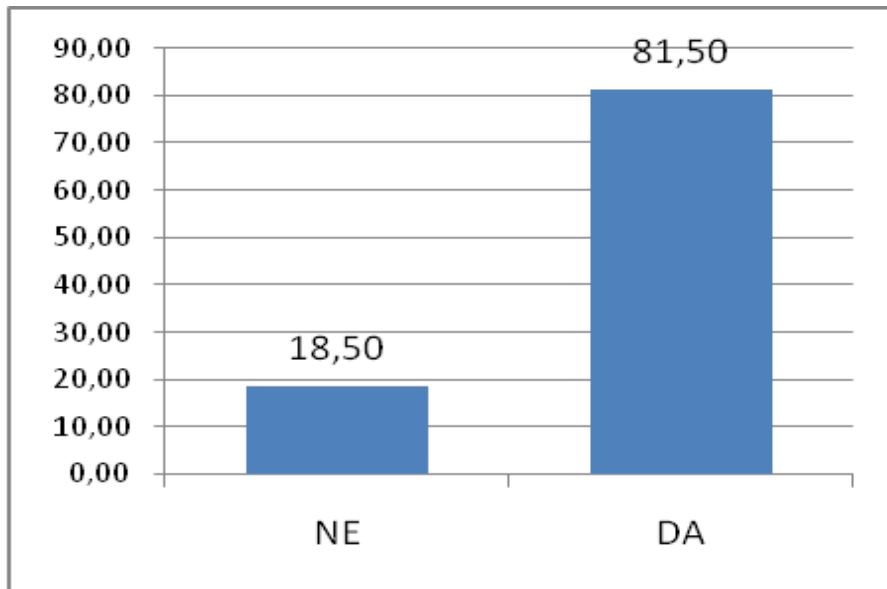
Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
plačila položnic	369	22,24
oddajo pošiljk	347	20,92
nakup blaga	154	9,28
drugo	66	3,98
nikoli ne uporabljam	723	43,58

22,24 % anketiranih na premični pošti opravi plačilo položnic, 20,92 % pa oddajo pošiljk. 9,28 % jih občasno nakupi še kakšno blago in 3,98 % jih opravi še druge storitve, kot so:

- prevzem pošte, priporočenih pošiljk, paketov;
- dvig denarja.

11 Ali obiskujete tudi ostale poslovalnice Pošte Slovenije?

- 0 NE
 1 DA



81 % anketiranih občasno ali večkrat uporabi tudi druge pošte, 18,50 % pa jih drugih pošt ne obiskuje.

Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
NE	251	18,50
DA	1106	81,50

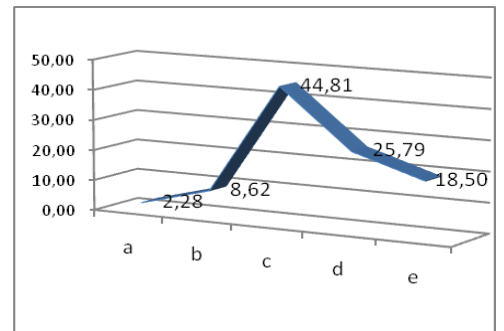
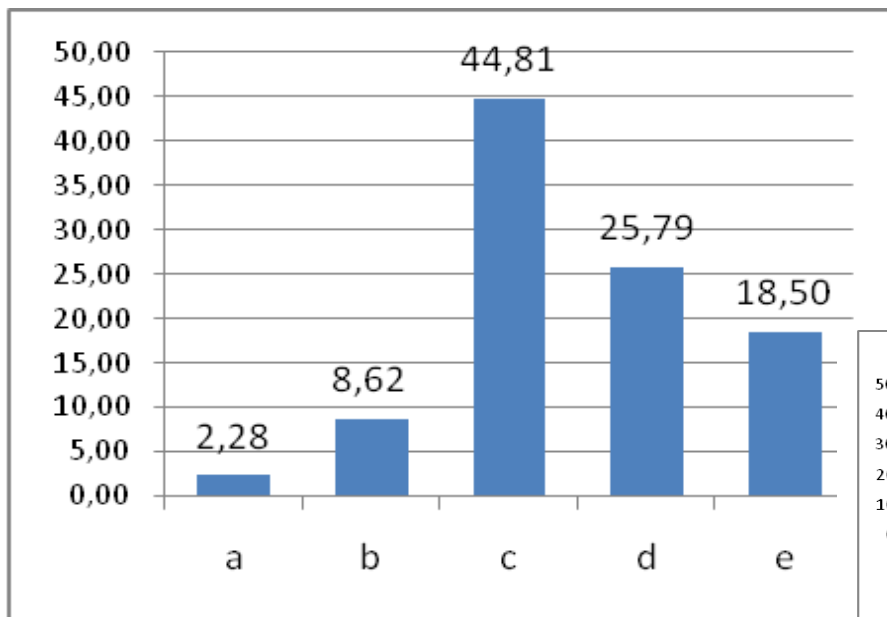
Glede na demografske podatke anketiranih jih največ obiskuje še druge pošte v kategoriji zaposlenih in pa med mlajšimi:

	študent	zaposlen	brezposeln	gospodinja	upokojen
DA	82,50	91,80	79,82	74,85	74,68
NE	17,50	8,20	20,18	25,15	25,32
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

	do 20 let	od 21 do 40 let	od 41 do 60 let	61 let ali več
DA	77,27	91,05	84,47	70,87
NE	22,73	8,95	15,53	29,13
	100,00	100,00	100,00	100,00

12 Če DA, kolikokrat? (možen je samo en odgovor)

- a vsaj 3-krat tedensko
- b 1 do 2-krat tedensko
- c 1 do 2-krat mesečno
- d 1-krat v pol leta
- e nikoli



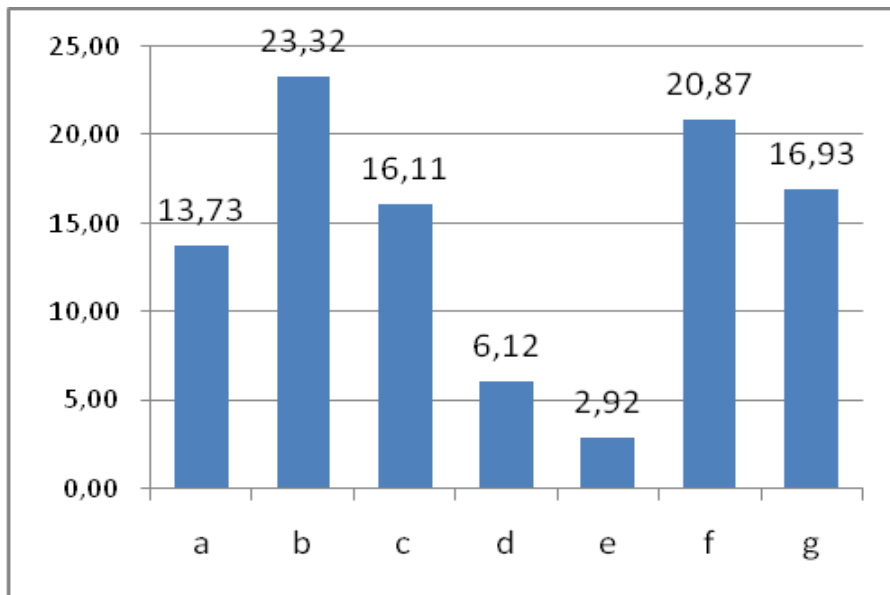
Stacionarne pošte anketirani obiskujejo 1-2 x mesečno (44,81 %), 25,79 % anketiranih pa jih obiskuje še bolj poredko – 1 x v pol leta. Skupno 89 % torej obiskuje ostale (stacionarne) pošte le enkrat v mesecu ali še redkeje in se pretežno zanašajo na premično pošto oz. pismonošo, ki zanje opravi razne poštné storitve.

1-2 x tedensko obiskuje druge pošte le 8,62 % anketiranih in 2,28 % jih obiskuje 3 x tedensko ali več (istočasno, ko opravijo še druge poti in nakupovanja oziroma ko so v bližini).

Oznaka	Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
a	vsaj 3-krat tedensko	31	2,28
b	1 do 2-krat tedensko	117	8,62
c	1 do 2-krat mesečno	608	44,81
d	1-krat v pol leta	350	25,79
e	nikoli	251	18,50

13 Ostale poslovalnice Pošte Slovenije obiskujem zaradi:

- a lokacije, poslovalnica je v bližini službe
- b lokacije, poslovalnica je na poti v/iz službe
- c večjega nabora storitev - več stvari lahko opravim
- d večjega izbora trgovskega blaga
- e na pošti so uslužbenci bolj prijazni
- f drugo
- g ne obiskujem nikoli



Anketirani, ki obiščejo še druge, stacionarne pošte, le-te obiščejo, ker so le te na poti v/iz službe (23,32 %), ali so v bližini službe oziroma v bližini, kjer imajo ljudje druge opravke (13,73 %). 16,12 % anketiranih obišče druge pošte, ker lahko opravi več storitev, kot na premični pošti, 6,12 % jih obišče, ker je tam večji izbor trgovskega blaga, 2,92 % jih obišče, ker so na pošti bolj prijazni uslužbenci. Med obiski drugih poslovalnic v povezavi z zadovoljstvom s pismonošo in njegovim svetovanjem je zaznati le minimalno povezavo – večina, ki obiskujejo stacionarne pošte zaradi večje prijaznosti uslužbencev, so tudi zelo dobro ocenili pismonošo samo.

	Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
a	lokacije, poslovalnica je v bližini službe	202	13,73
b	lokacije, poslovalnica je na poti v/iz službe	343	23,32
c	večjega nabora storitev - več stvari lahko opravim	237	16,11
d	večjega izbora trgovskega blaga	90	6,12
e	na pošti so uslužbenci bolj prijazni	43	2,92
f	drugo	307	20,87
g	ne obiskujem nikoli	249	16,93

Ob vseh navedenih razlogih za obisk stacionarne pošte so anketirani navedli še naslednje vzroke za obisk:

- vezava sredstev, odobritev limita, ...
- če so banke zaprte,

- daljši delovni čas – do 18.00 ure,
- vplačilo lota,
- plačilo položnic,
- vračilo paketa,
- dvig priporočene pošiljke,
- fotokopiranje, pošiljanje faxes, telegrama,
- telefoniranje,
- parkirni prostor je na voljo.

14 Nam želite povedati še kaj? Navedite predloge za izboljšanje storitev, opravljenih na premičnih poštah.

Pri tem vprašanju so lahko anketirani izrazili in zapisali kakršnokoli mnenje v zvezi s poštnimi storitvami. Ugotavljamo, da se veliko mnenj **nanaša na delovanje pošte nasploh in ne zgolj na premične pošte**. Nekaj mnenj:

- Ker nimam prevoza, vse uredim doma.
- Nimam pripomb, vse je super, vse opravi doma za mizo, tudi dvig in plog iz kartice.
- Najboljše je, da ima s sabo priporočena pisma in pakete in ni treba iti v Sevnico.
- Želim si, da uvedete stacionarne pošte nazaj, tako kot so bile od njenega nastanka naprej.
- Želim dostavo v soboto - časopis.
- Želim, da bi bila dostava tudi ob sobotah.
- Sem proti deljenemu delovnemu času. Sramota je, da ne moreš dobiti časopisa ob sobotah, a poštar dela.
- Zdi se mi nenavadno, da v 21. stoletju opravljamo storitve na terenu (v avtomobilu). Želim pohvaliti delo pismonoš. Edina negativna stvar je, da sobotni Večer včasih dostavi šele v ponedeljek, tako smo prikrajšani za branje sobotne priloge.
- Pismonoša bi moral imeti POS terminal, ker mu položnice lahko plačujemo le z gotovino, radi pa bi plačevali s karticami. Tudi za prevzem paketa moraš imeti gotovino, mi pa smo od bankomata oddaljeni 12 km.
- Nimate POS terminala prenosnega - ni možnosti plačila s kartico na domu, niti ni možnosti dviga gotovine s kartico.
- Premična pošta naj bi bila opremljena s POS-terminali.
- Izboljšati tehnično opremljenost pošte oz. poštarja. Izboljšati možnosti denarnega prometa.
- Žal moram plačati dvig denarja - visoke provizije.
- Bilo bi več prometa na poštah, če bi znižali provizijo za položnice.
- Provizija za dvig denarja iz drugih bank je previsoka.
- Zakaj ste prekinili plačila pošilk, položnic in poštne s plačilnimi karticami pri naših pismonošah? To nam je bilo v veliko pomoč. Odkar ste ukinili pošto Buče, smo lahko v začetku opravili vsa plačila na domu, sedaj pa se moramo voziti 10 km do najbližje

pošte.

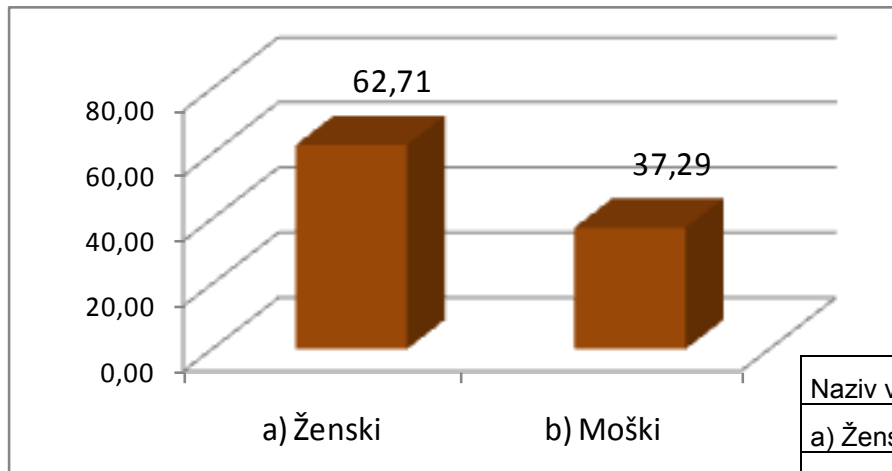
- Pismonoše bi lahko imeli pri sebi tudi kakšen prodajni izdelek. Nimajo skoraj nobene izbire čestitk (ob izrekanju sožalja). Včasih dobimo v nabiralnik razcefran časopis ali kaj drugega.
- Želimo si, da bi bila pošta v zaprtem prostoru, ne da sedimo zunaj in čakamo.
- Storitve, opravljene skozi okno avtomobila (po možnosti v dežju, mrazu, vetru) med postankih so nemogoče, za današnji čas neprimerne, zato raje pokličem poštarja na dom.
- Storitve premične pošte se opravljajo v dežju, snegu, kar ni dobro ne za uslužbenca ne za stranko.
- Premična pošta je na Pohorju potrebna predvsem zaradi starejših ljudi, ki ne hodijo pogosto v dolino in tako urejajo stvari.
- Držite se točnega postanka. Poštar dostikrat nima s sabo znamk za tujino.
- Pošta in poštarji so za ljudi, zato morajo imeti čas, ne smejo biti pod stresom, saj je na vasi drugačno življenje. Ponekod so ljudje pogosto sami in poštarja pričakujejo kot prijatelja.
- Pismonoša pride vsak dan na dom in takrat opravim vse storitve, brez čakanja v vrsti na pošti. Postanek ni potreben. Le tako naprej!
- Med 15-minutnim postankom je premalo časa za vse stranke, ki obiščejo premično pošto, zato bi v vsakem primeru bila najbolj ugodna obstoječa (stacionarna) poslovalnica Pošte Slovenije.
- Kombi bi moral biti opremljen s POS-terminalom. 15-minutni postanek je brez pomena, glede na to, kaj se ponuja. Kako naj poštar za volanom osebnega avtomobila dela v burji, dežju in snežnem metežu - če je postanek, bi moral imeti ustrezen prostor. Sredin urnik za upokojece ni primeren.
- Moje mišljenje je, da so postanki nepotrebni, saj tako poštar izgublja čas in je dostava pozna. Poštar se ustavi pri vsaki hiši, zato drugi postanki niso potrebni.
- Nemogoče je plačevanje položnic brez gotovine, nemogoča oddaja pošiljk večje teže, ker ne more tehtati, večjih paketov ne more dostaviti, ker ni prostora v avtu.
- S partnerjem si želiva, da bi pismonoša hodil zjutraj v našo vas, ne pa popoldne.
- Moti me to, da zaradi dveh ali treh strank dela premična pošta v sredo popoldne.
- Takšno poslovanje, kot ga ima Pošta Slovenije, ne velja nič.
- Pošta bi morala biti odprta od 8h do 17h, ne pa da jo vmes zaprejo. Nismo zadovoljni s takim delovnim časom.
- Deljen delovni čas pošt nam ne ustreza.
- Želimo si, da bi bila pošta v zaprtem prostoru, ne da sedimo zunaj in čakamo.
- Pri nas ni postanka. Pri nas prihaja poštar na dom, ker smo preveč 'raztresene hiše'.
- Postanek bi lahko bil po potrebi.
- Čas je dragocen, zakaj bi poštar moral čakati, da kdo (če sploh) pride do njega.

- Pošte naj bodo tam, kot so bile včasih! Na pošte ne sodijo slaščice, knjige in drogerija ter modni dodatki. Pošte naj bodo odprte 8 ur brez vmesnega zapiranja!
- Izpraznite pošte raznovrstne krame, da bo več prostora za stranke. Vrnite pošte v kraje, kjer so bile od nekaj. Nisem zasledila izračuna o tem, kar vam je prinesla ta odločitev.
- Pošta v Podčetrtku nima dobrega delovnega časa. Tu je turizem in bi morala biti odprta cel dan.
- Mislim, da 15-minutni postanek v nekaterih krajih ni potreben. Pismonoša pride vsak dan k vsaki hiši in lahko takrat opravimo vse potrebno.
- Do danes nisem bila seznanjena, da premična pošta sploh obstaja, razen da poštar prinese pošto na dom. Potrebna je večja obveščенost.
- Boljša obveščенost o postankih pošte, sploh zaradi starejših ljudi in oddaljenih hiš.
- Pohvalila bi prijaznost zaposlenih na pošti, ki jo obiskujem.
- Pismonoši še naprej srečno vožnjo - hvala za prijaznost.
- Zelo smo zadovoljni s pismonoši in njihovimi storitvami. Vedno so nasmejani in dobre volje.
- Zelo sem vesela vaše premične pošte, saj sem upokojenka.
- Sem mislil, da bomo na slabšem, ampak je ta premična pošta super zadeva.
- Zelo sem zadovoljna z uslugami, imamo dva prijazna poštarja in trenutno ne potrebujem več.
- S premično pošto sem zelo zadovoljna, saj je naš poštar Andrej prijazen, poda veliko informacij, ob tem pa mi ni treba v dolino zaradi vseh poštneih uslug. Super je in naj tako ostane.
- Brez premične pošte bi bile storitve Pošte Slovenije v našem kraju porazne.
- Poskusite se dogovoriti s trgovskimi hišami za sprejemanje naročil za dostavo hrane, kot tudi za osebne prevoze (kot v Avstriji).
- Predlagam sodelovanje z Deželno banko.

3. Statistični podatki

15 Spol anketirane osebe:

- 1) Moški
- 2) Ženski

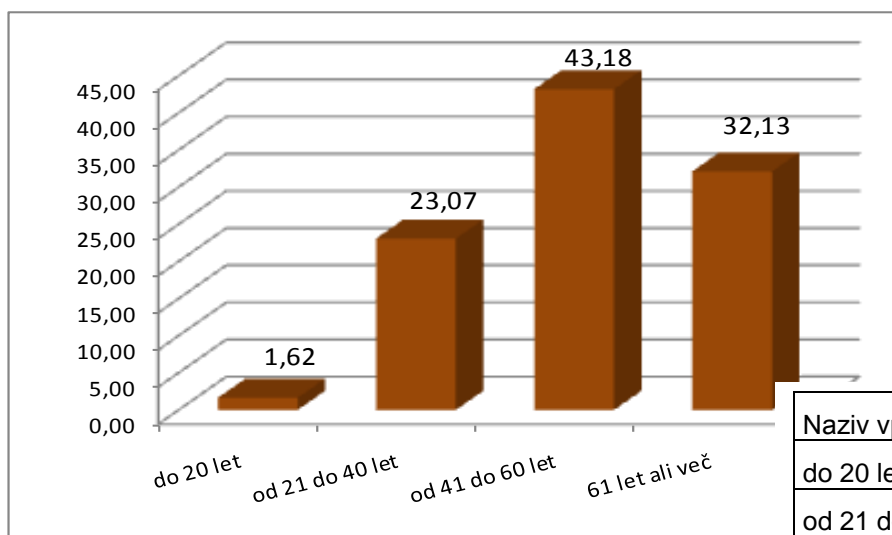


Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
a) Ženski	851	62,71
b) Moški	506	37,29

V anketi je sodelovalo 62,71 % žensk in 37,29 % moških.

16 Starost anketirane osebe

- 1) do 20 let
- 2) od 21 do 40 let
- 3) od 41 do 60 let
- 4) 61 ali več

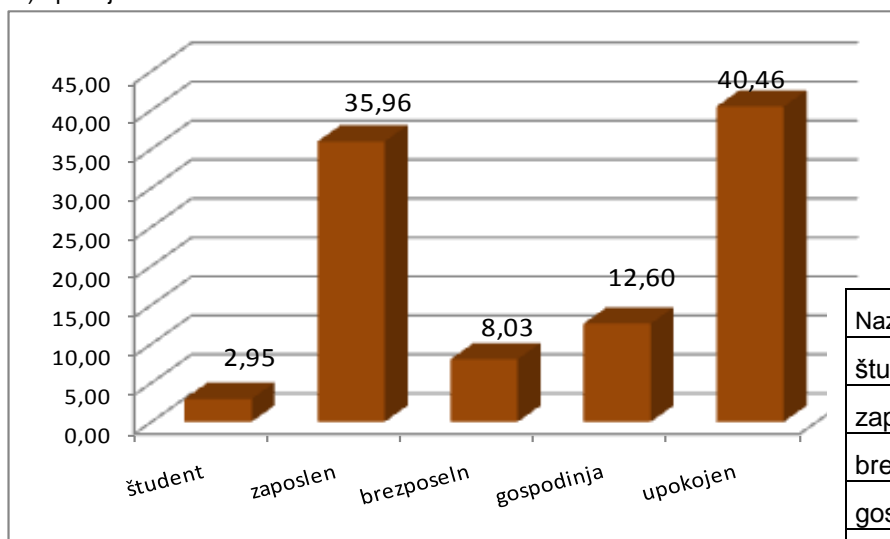


Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
do 20 let	22	1,62
od 21 do 40 let	313	23,07
od 41 do 60 let	586	43,18
61 let ali več	436	32,13

Skoraj polovica anketiranih je starih med 41 do 60 let in 32,13 % je starih nad 61 let. Mlajših od 40 let je le nekaj več kot 24 %.

17 Status anketirane osebe

- a) študent
- b) zaposlen
- c) brezposeln
- d) gospodinja
- e) upokojen

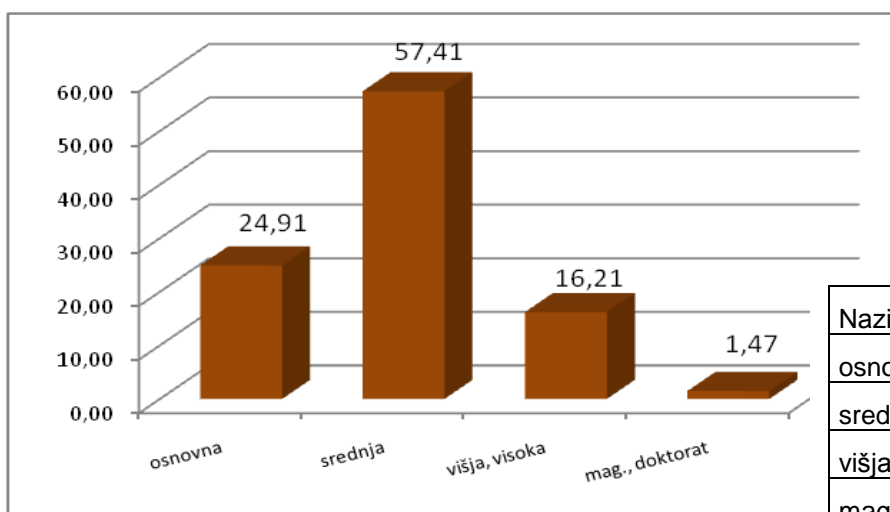


Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
študent	40	2,95
zaposlen	488	35,96
brezposeln	109	8,03
gospodinja	171	12,60
upokojen	549	40,46

Večina anketiranih je v pokoju – 40,46 %, ob tem je še 12,60 % gospodinj in 8,03 % zaposlenih, ki so prav tako po večini le doma. 35,96 % je med anketiranimi delovno aktivnega oziroma zaposlenega prebivalstva na področjih premičnih pošt. 2,95 % anketiranih je študentov.

18 Izobrazba anketirane osebe

- a) osnovna
- b) srednja
- c) višja, visoka
- d) magisterij, doktorat



Naziv vprašanja	Št.odg.	Odg. %
osnovna	338	24,91
srednja	779	57,41
višja, visoka	220	16,21
mag., doktorat	20	1,47

Večina anketiranih ima srednješolsko izobrazbo, 24,91 % ima osnovnošolsko izobrazbo, 16,21 % ima višjo ali visoko šolo in 1,47 % ima magisterij ali doktorat.