

# Postipalvelututkimus 2006



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) TNS Gallup Oy		Julkaisun laji Tutkimusraportti	
Sakari Nurmela		Toimeksiantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	
		Toimielimen asettamispäivämäärä	
Julkaisun nimi Postipalvelututkimus 2006			
Tiivistelmä <p>Tutkimuksessa selvitettiin yritysten ja julkisen hallinnon toimipaikkojen päättävien henkilöiden sekä kuluttajien suhtautumista postipalveluihin, niiden toimivuuteen ja tasoon. Tutkimusta on kahden vuoden välein päivitetty ottamalla mukaan ajankohtaisia asioita käsitteleviä kysymyksiä.</p> <p>Tutkimus muodostaa seurantatutkimuksen vuodesta 1996 alkaen toteutettujen tutkimusten kanssa. Edellisen kerran tutkimus tehtiin 2004.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kesäkuussa 2006. Siinä oli kaksi kohderyhmää: yritykset ja yksityishenkilöt. Yrityspuolen kohderyhmään kuuluivat Suomessa toimivien liikeyritysten ja julkisen hallinnon toimipaikkojen postipalveluista päättävässä asemassa olevat henkilöt. Yksityishenkilöiden kohderyhmään kuuluivat 15 vuotta täyttäneet mannersuomalaiset. Tutkimuksessa haastateltiin 500 liikeyritysten ja julkisen hallinnon toimipaikkojen postipalveluista päättävässä asemaa olevaa henkilöä ja 1 000 kuluttajaa.</p> <p>Sekä yritykset että kuluttajat pitävät postitoimintaa, postinjakelua sekä kirje- ja pakettiliikennettä yleisesti ottaen hyvänä. Annetut arviot olivat kuitenkin hieman heikommat kuin 2004.</p> <p>Yrityksistä yli puolet ja kuluttajista kaksi viidesosaa on joko tutustunut postin sähköisiin palveluihin tai käyttänyt niitä. Noin puolet kuluttajista arvioi, että sähköisten viestintävälineiden käyttö on vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä.</p> <p>Yrityksistä lähes kaikki ja kuluttajistakin valtaosa odottaa ensimmäisen luokan kirjeen olevan perillä vastaanottajalla seuraavana työpäivänä. Yritykset kokevat postiliikenteen viivästymisen yhdellä päivällä suuremmaksi haitaksi kuin kuluttajat.</p> <p>Postin omien toimipisteiden asiakkaat ovat hieman tyytyväisempiä samaansa palveluun kuin asia-miespostien asiakkaat. Erot eivät kuitenkaan ole kovin suuret.</p> <p>Kuluttajien ja yritysten enemmistöt ovat tyytyväisiä postitoimipisteiden lukumäärään Suomessa.</p>			
Avainsanat (asiasanat) posti, postipalvelut			
Muut tiedot Yhteyshenkilö/LVM Asta Virtaniemi			
Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 56/2006		ISSN 1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkojulkaisu)	ISBN 952-201-827-9 (painotuote) 952-201-828-7 (verkkojulkaisu)
Kokonaissivumäärä 92	Kieli suomi	Hinta	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Liikenne- ja viestintäministeriö		Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) TNS Gallup Oy		Typ av publikation Undersökningsrapport	
Sakari Nurmela		Uppdragsgivare Kommunikationsministeriet	
		Datum för tillsättandet av organet	
Publikation Undersökning av posttjänster 2006			
Referat <p>Undersökningens mål var att mäta företagens, de inom den offentliga sektorn verksamma beslutsfattarnas och de enskilda konsumenternas inställning till posttjänsterna, tjänsternas funktionsduglighet och nivå. Denna studie bildar en uppföljningsundersökning tillsammans med undersökningar som utförs vart annat år sedan år 1996. Undersökningen uppdateras och blir utvidgad med frågor om aktuella ärenden. Den förra undersökningen utfördes år 2004.</p> <p>Undersökningen utfördes i juni 2006. Den hade två målgrupper: företag och privatpersoner. Företagsmålgruppen bestod av personer som fattar beslut om posttjänster i företag i Finland och inom den offentliga förvaltningen. Till målgruppen som bestod av privatpersoner hörde medborgare som har fyllt 15 år och är bosatta på fastlandet. Totalt utfördes 500 intervjuer bland företrädare för företag och den offentliga förvaltningen och 1 000 intervjuer bland enskilda konsumenter.</p> <p>Både företagen och konsumenterna ansåg att postverksamheten, postutdelningen samt brev- och pakettrafiken i allmänhet höll god standard. Värderingarna blev dock något värre än år 2004.</p> <p>Över hälften av företagen och två femtedelar av konsumenterna har antingen gekantat sig med postens elektroniska tjänster eller använt dem. Ungefär hälften av konsumenterna uppskattade att skickandet av traditionella brev har minskat till följd av användandet av elektroniska kommunikationsmedel.</p> <p>Nästan alla företag och största delen av konsumenterna förväntar sig att ett brev i första klas når adressaten följande arbetsdag. Att postförsändelsen försenas med en dag upplevs som en olägenhet oftare av företag än av konsumenter.</p> <p>De kunder som besökt Postens egna kontor är något nöjdare med den betjäning de fått, i jämförelse med de kunder som besökt de kontor som bedrivs av företagare. Skillnaderna är ändå inte stora.</p> <p>Flertalet konsumenter och företagare är nöjda med antalet postkontor som finns i Finland.</p>			
Nyckelord posten, posttjänster			
Övriga uppgifter Kontaktperson vid ministeriet är Asta Virtaniemi.			
Seriens namn och nummer Kommunikationsministeriets publikationer 56/2006		ISSN 1457-7488 (trycksak) 1795-4045 (nätpublikation)	ISBN 952-201-829-5 (trycksak) 952-201-830-9 (nätpublikation)
Sidoantal 92	Språk finska	Pris	Sekretessgrad offentlig
Distribution Kommunikationsministeriet		Förlag Kommunikationsministeriet	



Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) TNS Gallup Oy	Type of publication Report		
Sakari Nurmela	Assigned by Ministry of Transport and Communications		
	Date when body appointed		
Name of the publication Survey of Postal Services 2006			
Abstract <p>The objective of the survey was to study how consumers and decision-makers in private companies and public administration approach postal services i.e. what their attitudes are concerning the functionality and quality of the services. The survey with bi-annual updates has been conducted every second year since 1996. The preceding survey was carried out in 2002.</p> <p>This survey was conducted in June 2006. It focused on two sections: companies and private citizens. The company section consisted of personnel of commercial enterprises and public administration, who are in charge of postal services in their organization. The private citizen section covered mainland Finns aged 15 or more. 500 people from different companies and 1.000 private citizens were interviewed altogether.</p> <p>In general both companies and citizens held postal services, distribution, letter and package deliveries good. The evaluations had eroded somewhat from 2004.</p> <p>More than half of the companies and two out of five citizens are, at least to some extent, familiar with the electronic services of the post. About half of the citizens estimated that the electronic services have reduced the number of traditional letters.</p> <p>Almost every company and a majority of the citizens expect a first class letter to reach its destination the following working day. A delay by one day was more of a disadvantage to companies than to private citizens.</p> <p>The customers of post's own offices were more satisfied with the service than those who go to authorized post agents. The differences between the satisfaction of these two groups are not major though.</p> <p>The majorities of both groups the companies and private citizens are satisfied with the number of postal agencies in Finland.</p>			
Keywords post, postal services			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Ms Asta Virtaniemi			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 56/2006	ISSN 1457-7488 (printed version) 1795-4045 (electronic version)	ISBN 952-201-829-5 (printed version) 952-201-830-9 (electronic version)	
Pages, total 92	Language Finnish	Price	Confidence status Public
Published and distributed by Ministry of Transport and Communications			

## ESIPUHE

Postitoimintaa sääntelee maassamme postipalvelulaki, jonka tarkoituksena on turvata hyvälaatuisten postipalveluiden ja erityisesti yleispalvelun saatavuus tasapuolisin ehdoin koko maassa. Postitoiminnan yleisestä ohjauksesta ja kehittämisestä vastaavana viranomaisena liikenne- ja viestintäministeriö on säännöllisesti teettänyt postipalvelututkimuksen. Tutkimuksen tarkoituksena on mitata postipalvelujen käyttäjien mielipiteitä postipalvelujen tasosta sekä selvittää käyttäjien tarpeita.

Postipalvelulaissa tarkoitettuun postitoimintaan luetaan kirjeliikenne ja yleispalveluun kuuluvat pakettipalvelut. Postitoiminnan harjoittamiseen vaaditaan valtioneuvoston myöntämä toimilupa, ja toistaiseksi Suomen Posti Oyj on ainoa toimiluvanvaraista postitoimintaa harjoittava yritys. Postipalvelulain mukaisen yleispalvelun ohella yhtiö tarjoaa myös lehti-, kuljetus- ja jakelupalveluita kaikille kotitalouksille ja yhteisöille koko maassa.

Tässä tutkimuksessa käsite postipalvelu mielletään postipalvelulain tarkoittamaa postitoimintaa laajemmin. Tutkimuksessa sillä tarkoitetaan kaikkia postitoimintaa harjoittavan yrityksen eli toimiluvanhaltijan tarjoamia palveluita. Tarkastelu on tässä yhteydessä perusteltua kohdentaa laissa tarkoitettua laajemmalle, koska asiakkaan kannalta perinteiset kirje- ja jakelupalvelut nivoutuvat yhdeksi kokonaisuudeksi postipalvelua tarjoavan yrityksen muun toiminnan kanssa.

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat yksityiset kansalaiset sekä yritykset ja julkisen hallinnon toimipaikat. Tutkimus on jatkoa vuodesta 1996 lähtien joka toisena vuonna tehdyille vastaaville tutkimuksille. Tutkimusta on vuosittain päivitetty ottamalla mukaan ajankohtaisia aiheita käsitteleviä kysymyksiä. Tänä vuonna nämä kysymykset käsittelivät viimevuotiseen tapaan suhtautumista postinjakelua koskeviin mahdollisiin muutoksiin.

Tutkimuksen esitystapaa on tänä vuonna uudistettu luettavampaan muotoon. Keskeiset tuloksia havainnollistavat graafiset kuvat ovat tekstin lomassa, kun taas yksityiskohtaisemmat tulokset selvitetään liitteenä olevissa graafisissa kuvissa.

Tutkimuksen toteutuksesta on vastannut yksikönjohtaja Sakari Nurmela TNS Gallup Oy:stä.

Helsingissä 19 päivänä joulukuuta 2006

Asta Virtaniemi  
Neuvotteleva virkamies

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Postitoimintaa koskevat arviot .....	2
3	Mielipiteet kirje- ja pakettiliikenteestä.....	4
4	Mielipiteet postinjakelusta.....	8
5	Mielipiteet postitoimipisteiden palvelusta.....	12
6	Postitoimintaa koskevia mielipiteitä .....	18
7	Postipalvelujen käyttäminen .....	25

# 1 Johdanto

Tässä raportissa kerrotaan keskeiset tulokset tutkimuksesta, jossa mitattiin maamme postipalvelujen tasoa käyttäjien näkökulmasta. Lisäksi selvitettiin palveluja hyödyntävien tarpeita ja käsityksiä mm. kilpailun ulottamisesta postitoimintaan.

Kiinnostuksen kohteena olivat sekä yksityishenkilöiden että yritysten edustajien mielipiteet.

Tutkimusta varten haastateltiin 1.000 suomalaista yksityishenkilöä. Aineisto muodostaa pienoiskuvan 15 vuotta täyttäneistä suomalaisista. Yrityshaastatteluja (haastatteluja tehtiin myös julkisen sektorin organisaatioissa, mutta yksinkertaisuuden vuoksi raportissa puhutaan yrityshaastatteluista) tehtiin yhteensä 500.

Joukkoon valittiin työntekijämäärältään suuria ja pieniä sekä eri toimialoilla vaikuttavia toimipaikkoja haastateltiin oikeassa suhteessa kuitenkin niin, että pienten yritysten osuus jätettiin niiden tilastollista osuutta pienemmäksi ja suurempien yritysten osuutta vastaavasti kasvatettiin (jotta tulosten vertailtavuus aikaisempiin tutkimuksiin säilyisi).

Yrityksissä haastateltiin henkilöitä, jotka ovat omassa organisaatiossaan vastaamassa postipalveluiden käyttöä koskevista suunnitelmista ja päätöksistä.

Tutkimuksen keskeisen annin muodostavat arvosanat postitoiminnalle. Arvioinnin kohteena ovat sekä postitoimintaan yleisemmin liittyvät asiat että yksityiskohtaisemmat, mm. postinjakelua, kirje- ja pakettiliikennettä sekä postitoimipisteissä saatavaa palvelua koskevat tekijät.

Lisäksi kysyttiin mielipiteitä eräistä postitoiminnan erilliskysymyksistä, mm. postitoimipisteiden lukumäärästä tai kilpailusta postitoiminnassa sekä eräistä aiheeseen liittyvistä uudistusehdotuksista.

Raportissa verrataan tuoreita arvosanoja aikaisemmissä tutkimuksissa saavutettuihin tuloksiin ja sitä kautta mielipiteiden kehittymisen seuraaminen. Lisäksi kiinnitetään huomiota yksityishenkilöiden ja yritysten edustajien mahdollisiin mielipide-eroihin.

Tutkimuksen raportointi on jaettu kahteen osaan. Tämä on tutkimuksen peruserä, jossa verbalisoidaan ja visualisoidaan tutkimuksen keskeisiä tuloksia. Graafisten kuvien osuus on suuri, koska tutkittavat asiat ovat varsin konkreettisia ja kuvat pitkästi itseselitteisiä.

Peruserän lisäksi tutkimuksen toimeksiantajalle, liikenne- ja viestintäministeriölle, on toimitettu erillinen tilastoraportti, jossa tutkimustulokset esitetään yksityiskohtaisessa taulukkomuodossa.

Haastattelut tehtiin puhelimitse TNS Gallup Oy:n Tampereella sijaitsevasta puhelinhaastattelukeskuksesta kesäkuussa 2006.

## 2 Postitoimintaa koskevat arviot

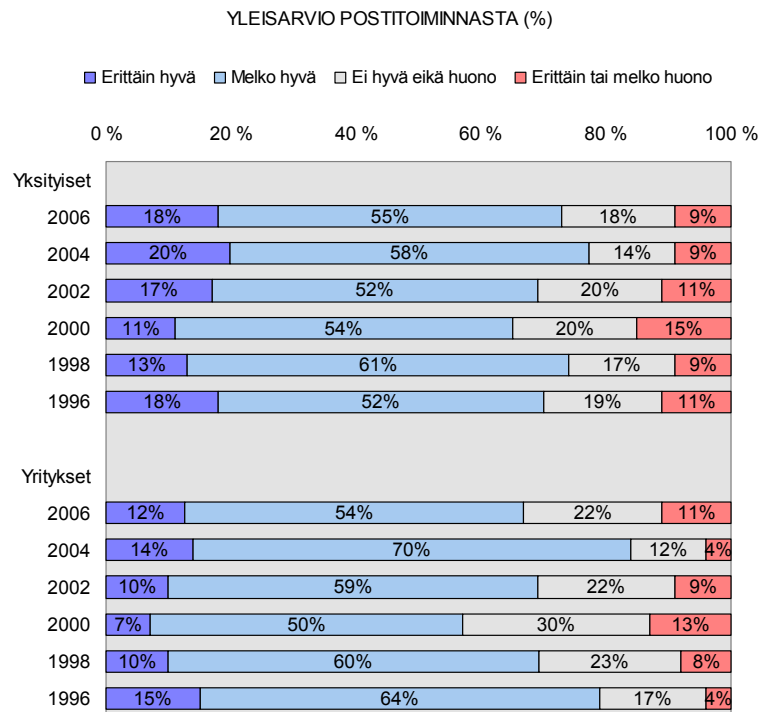
### Yleisarviot postitoiminnasta korkeaa tasoa

Suomalaisten selkeä enemmistö pitää maamme postitoimintaa korkeatasoisena. Vajaa viidenneksen mielestä se on erittäin hyvää, useamman kuin joka toisen mielestä melko hyvää. Kun nämä kaksi ajattelutapaa yhdistää, havaitsee, että lähes kolmen neljäsosaa antaa postitoiminnalle hyvää palautetta.

18 prosentin näkemys asiasta on indifferentti: kantaa ei oteta sen enempää puolesta kuin vastaanakaan. Neutraalin joukon koko kuitenkin aiheuttaa sen, että vain 9 prosenttia näkee aiheita suoranaiseen kritiikkiin.

Myös yritysten edustajien enemmistön palaute on vähintään melko myönteistä. 22 prosenttia ei pidä postitoiminnan nykytilaa sen enempää hyvänä kuin huonona, ja runsas kymmenesosa (11 %) on tyytymätön tilanteeseen.

Suomalaisten yleiset postitoimintaa koskevat käsitykset ovat olleet erittäin myönteiset koko sen ajan, kun asiaa on tutkittu (vuodesta 1996 lähtien). Ajoittaisista lievistä vaihteiluista huolimatta varsinkin yksityishenkilöiden arviot ovat pysyneet vakaina.



Yksityisten ja yritysten edustajien mielipiteiden vaihtelu noudattaa melko pitkälle samantyyppistä rakennetta: tyytyväisyys on lisääntynyt ja vähentynyt samaan tahtiin, vaikka yrityksissä vaihtelu onkin ollut voimakkaampaa. Suoraa kritiikkiä antavat ovat kuitenkin koko ajan muodostaneet selvän vähemmistön (keskimäärin noin kymmenesosan suuruisen joukon).

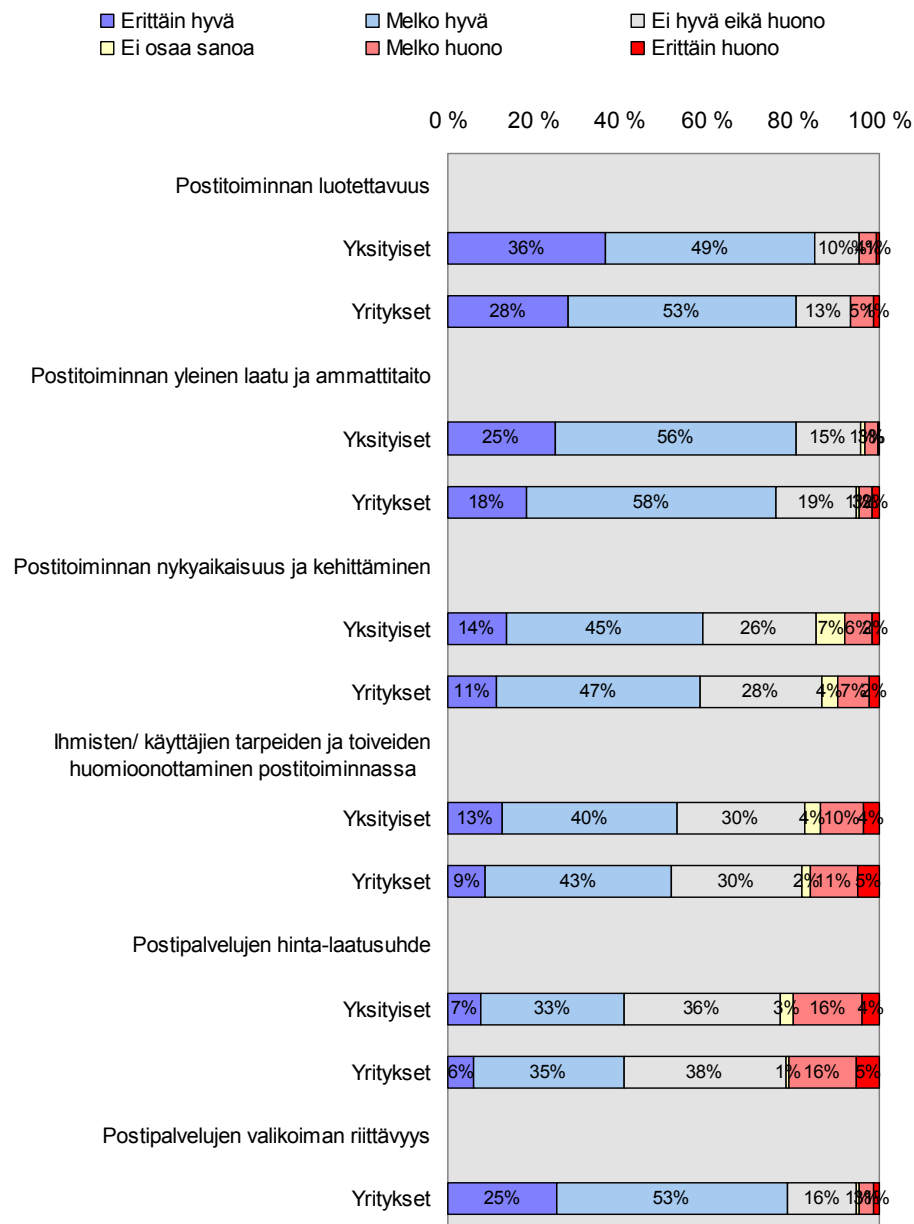


## Toiminnan luotettavuus arvostetaan korkealle, samoin laatu ja ammattitaito

Mielipiteiden yleissävy pysyy myönteisenä myös silloin, kun arvioidaan postitoiminnan luotettavuutta tai sen yleistä laatua ja ammattitaitoa. Valtaenemmistö sekä suomalaisista yksityishenkilöistä että yritystenkin edustajista tunnustaa tämän tosiasian.

Ei ole väärin väittää, että nämä kaksi seikkaa muodostavat maamme postitoiminnan tietynlaisen selkärangan, jota palveluvalikoiman riittävyys täydentää (vaikka tässä yhteydessä voidaankin vedota vain yritysten näkemyksiin).

POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (%)



Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen eivät nouse aivan yhtä tunnustetuksi tekijäksi, vaikka enemmistön mielestä asiat ovat siinäkin mielessä ainakin melko hyvällä tolalla.

Myös arviot siitä, kuinka käyttäjien tarpeiden ja toiveiden arvellaan toteutuvan tämän päivän postitoiminnassa, ovat sinänsä hyvät, mutta eivät aivan yhtä hyvät kuin eniten tunnustusta keräävillä tekijöillä.

Vain niukka enemmistö (53 %) arvioi, että käyttäjien tarpeet tulevat huomioonotetuiksi. Silti kun melkein joka kolmas suhtautuu kysymykseen neutraalisti, ei kriittisesti suhtautuva joukko noussut nytkään kovin paljon yli kymmenesosan suuruiseksi.

Ainoastaan postipalvelujen hinta-laatusuhde herätti merkittävämpää kritiikkiä. Käytännössä joka viides (sekä yksityishenkilöistä että yritysten edustajista) ei ole tyytyväinen. Asiaan positiivisesti suhtautuvien osuus ylitti silti melkein kaksinkertaisesti tyytymättömien osuuden.

Myös postitoimintaa koskevat erityisarviot ovat vaihdelleet jonkin verran kuluneen kymmenen vuoden aikana (graafiset esitykset raportin liitteenä).

Varsinkin mielipiteet käyttäjien tarpeiden huomioonottamisesta ovat muuttuneet, yleensä samassa tahdissa kuin postitoiminnan yleisarvosana. Kun edellä mainittu on kohentunut, myös jälkimmäinen on liikkunut positiiviseen suuntaan, ja päinvastoin.

Ilmiö pätee yhtä lailla yksityishenkilöiden kuin yritystenkin edustajien vastauksiin. Jälkimmäisistä voi lisäksi todeta, että heidän kulloisetkin käsityksensä postitoiminnan nykyaikaisuudesta ja kehittämisestä näyttävät seurailleen melko tarkasti postitoimintaa koskevan yleisarvion liikkeitä.

Pitemmässä, noin kymmenen vuoden perspektiivissä, mielipiteet kaikista asioista ovat kuitenkin pysytelleet samalla, korkealla tasollaan, olipa kyse yksityishenkilöistä tai yritysmailman edustajista.

Käsitykset palveluiden hinta-laatu -suhteesta kuitenkin muodostavat poikkeuksen tälle säännölle. Molemmissa ryhmissä palveluja hyvänä pitävien osuudet ovat laskeneet melko tasaisesti kerta toisensa jälkeen.

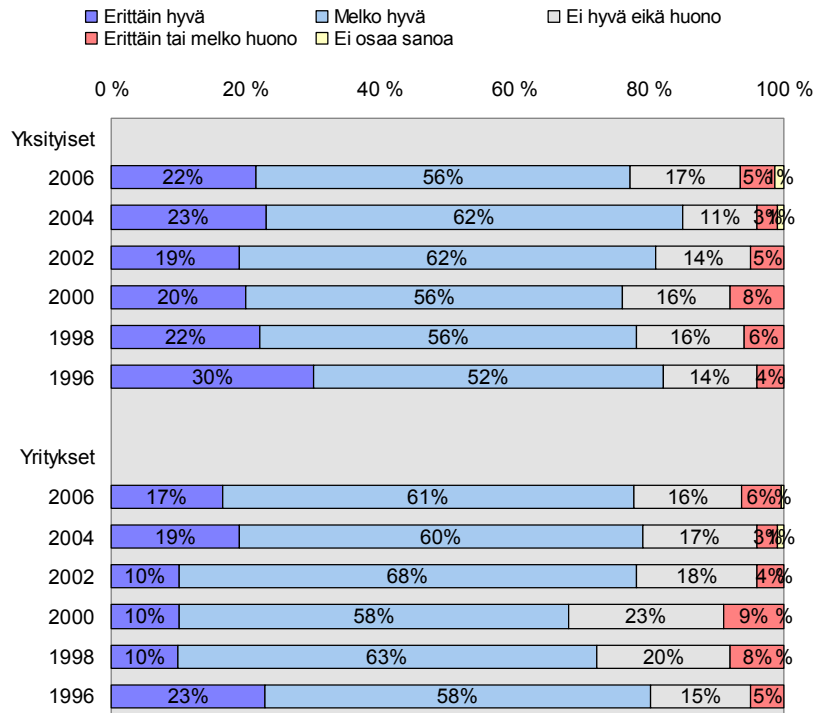
Kun 40 prosenttia yksityishenkilöistä antoi sille nyt vähintään melko hyvän arvosanan, 1996 tämä luku nousi peräti 56 prosenttiin. Vastaavat yrityksiä koskevat luvut ovat 41 ja 58 prosenttia.

### **3 Mielipiteet kirje- ja pakettiliikenteestä**

#### **Kolme neljästä antaa tunnustusta kirje- ja pakettiliikenteen hoitamiselle**

Kirje- ja pakettiliikennettäkin koskevat arviot ovat korkeaa tasoa. Yksityishenkilöistä runsas viidennes pitää tilannetta erittäin hyvänä ja useampi kuin joka toinen melko hyvänä. Kun laskee yhteen jommankumman vaihtoehdon valinneet, päästään jälleen korkeaan lukuun (76 %).

## YLEISARVIO POSTIN KIRJE- JA PAKETTILIIKENTEESTÄ (%)



Yrityksissä ja yhteisöissä ajatellaan kirje- ja pakettiliikenteen järjestelyistä aivan yhtä myönteisesti. 17 prosentin mielestä asiat ovat erittäin hyvin hoidettuja, ja 61 prosenttia arvioi tilanteen melko hyväksi.

Kovinkaan monella ei ole valittamista tilanteesta. Kriittisesti suhteutuvien osuudet jäävät kummassakin ryhmässä viiden prosentin tasolle. Yksi kuudesta ei usko kirje- ja postiliikenteen toimivuuden olevan yleensä ottaen sen enempää hyvää kuin huonoakaan.

Usko siihen, että suomalaisten kirjeet ja paketit toimitetaan laadukkaasti perille, on ollut vankkaa koko tutkimusajan. Joka kerta selkeä enemmistö on antanut toiminnalle tunnustusta. Tosin kirje- ja pakettiliikenteelle annettiin vuonna 2000 kiitosta hieman keskimääräistä vähemmän. Arvosana heikkeni samaan aikaan kuin postitoiminnan yleisarviokin.

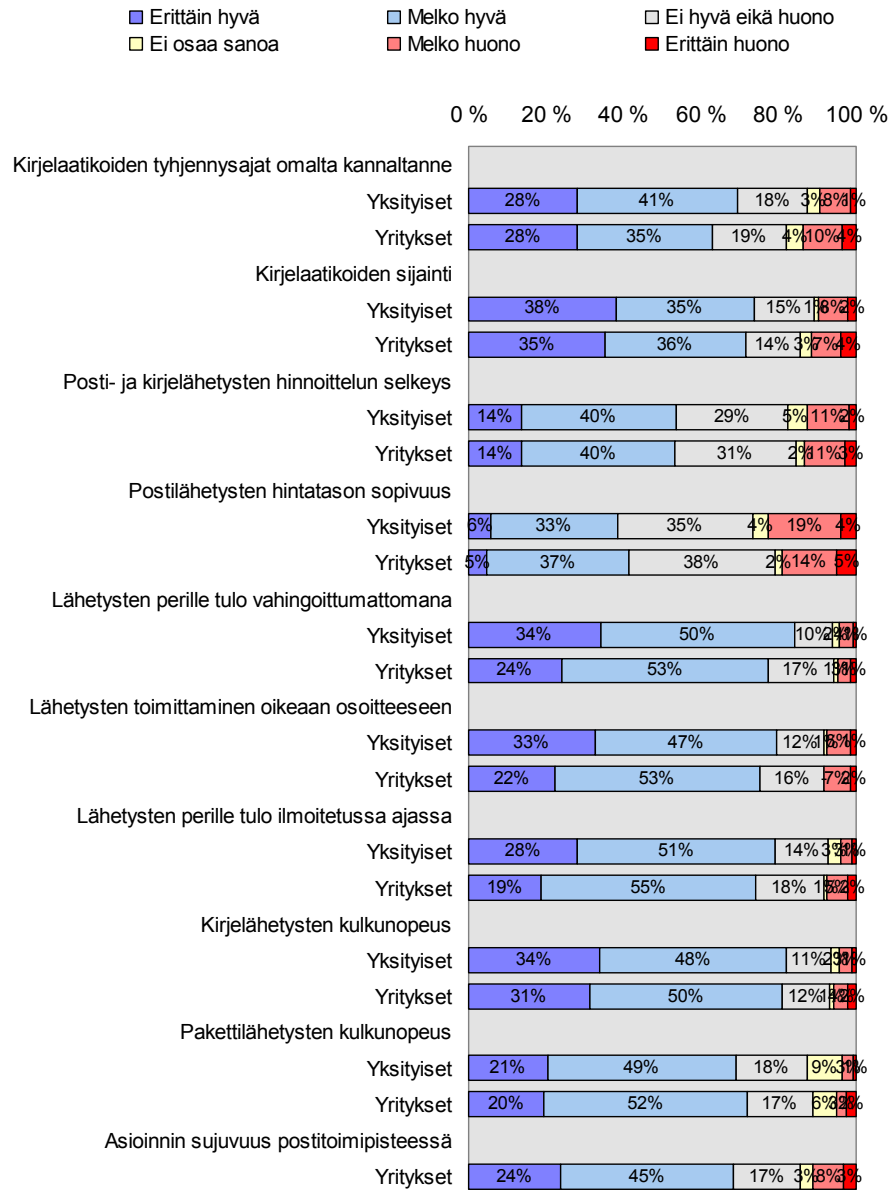
### Toimintaa pidetään luotettavana ja nopeana, hintataso ei tyydytä kaikkia

Myös yksityishenkilöiden ja yritysten edustajien yksityiskohtaisemmat kirje- ja pakettiliikennettä koskevat näkemykset ovat hyvin yhdenmukaiset.

Molempien ryhmien enemmistöt pitävät sekä kirjelaatikoiden tyhjennysaikoja että niiden sijaintia hyvänä omalta kannaltaan<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Kirjelaatikoista kysyttiin vain niiltä yrityksiltä, jotka kertoivat, että heidän postinsa ainakin viedään itse päivittäin postitoimipisteeseen.

## KIRJE- JA PAKETTILIIKENNettä KOSKEVAT ARVIOT (%)



Kirjeet ja paketit löytävät tiensä perille tehokkaasti ja varmasti. Neljä viidestä suomalaisesta uskoo, että lähetykset saapuvat perille oikeaan osoitteeseen ja vahingoittumattomana vähintään melko hyvin. Yhtä monen mielestä myös aikataulut pitävät.

Pakettilähetysten kulkunopeutta ei pidetä aivan yhtä hyvänä kuin kirjeiden, mutta 70 prosenttia yksityishenkilöistä ja 72 prosenttia yrityksistä ajattelee asiasta vastuullisten selviävän tehtävästä ainakin melko hyvin.

Hinnoittelun selkeys tyydyttää joka toista ja hintatason sopivuus kahta viidestä. Vaikka erityisesti ensin mainitun perusteella voi ajatella erittäin monen olevan tyytyväinen ny-

kyiseen tilanteeseen, on selvä, että kirje- ja postiliikenteen muut ulottuvuudet herättävät selvästi useammassa aiheita kiitokseen.

Yritysten edustajat (asiaa kysyttiin vain heiltä) saavat hoidettua lähetyksiä koskevat asiansa postitoimipisteissä vähintään hyvin.

Kirje- ja pakettiliikennettä koskevat mielipiteet eivät ole vaihdelleet kovinkaan paljon kuluneen kymmenen vuoden aikana (graafiset esitykset aiheittain raportin liitteenä).

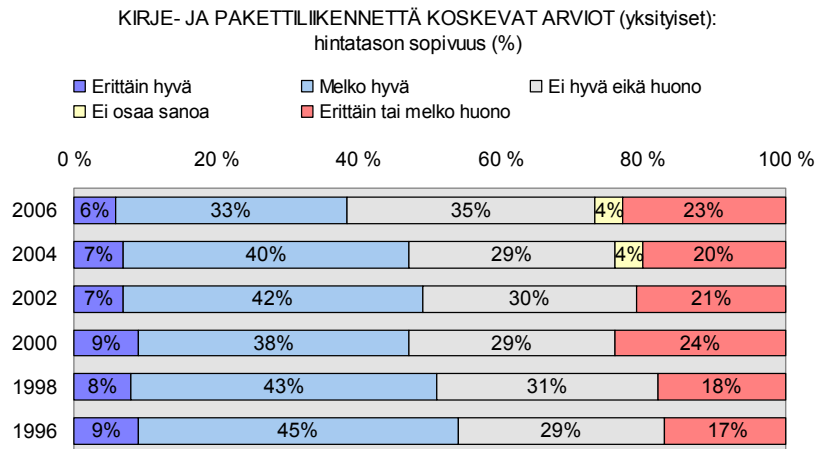
Tiettyjä havaintoja voi kuitenkin nostaa esiin. Esim. sekä kirjelaatikoiden tyhjenysaikoihin että niiden sijaintiin suhtaudutaan nyt jonkin verran positiivisemmin kuin tutkimussarjan alkuvuosina.

Tyytyväisyys niihin nousi vuodesta 1996 kymmenkunta prosenttiyksikköä aina vuoteen 2002 asti, mistä alkaen käsitykset ovat olleet sekä yksityisillä että yritysten edustajilla tässäkin tutkimuksessa mitattujen kaltaiset.

Yritysvastaajien mielipiteet kirjelähetysten kulkunopeudesta kohentuivat tasaisesti ensimmäisestä tutkimuksesta vuoteen 2004 asti, mutta kääntyivät tässä tutkimuksessa hieman laskuun.

Hintatason sopivuus on tutkimuksen piirissä oleva aihepiiri, missä tyytyväisten osuus on tasaisesti laskenut.

Joka toinen (51 %) suomalainen piti vielä 1996 kirje- ja pakettiliikenteen hintataso kymmenen vuotta sitten hyvänä (graafinen esitys ohessa). Nyt enää 39 prosenttia ajattelee vastaavasti.



Yrityksissä mielipiteet ovat muuttuneet samansuuntaisesti. 1996 useampi kuin joka toinen (54 %) antoi positiivisen arvio hintatasosta, mutta tällä hetkellä vain 42 prosenttia näkee syytä ajatella samalla tavalla.

Tyytymättömien osuus ei kuitenkaan ole kasvanut samaa tahtia kuin tyytyväisten määrä on vähentynyt. Mielipiteet ovat vähän kerrallaan liukuneet kohti neutraalia vastausvaihtoehtoa.

**Taulukko 1.** Ensimmäisen luokan kirjettä koskevia käsityksiä (%).*Maanantaina lähteneen kirjeen tulee olla perillä seuraavana...*

	Yksityiset		Yritykset	
	2004	2006	2004	2006
Tiistaina .....	72	72	90	87
Keskiviikkona.....	23	25	9	12
Myöhemmin .....	1	1	--	--

*Jos perillä päivää oletettua myöhemmin, vaikutukset...*

	Yksityiset		Yritykset	
	2004	2006	2004	2006
Erittäin kielteiset.....	6	5	10	10
Melko kielteiset .....	31	32	46	39
Ei vaikutusta .....	61	60	42	50
Myönteiset .....	1	1	--	--

Erikseen kysyttiin ensimmäisen luokan kirjeen kulusta. Haastateltavia pyydettiin ensinnäkin kertomaan, milloin he edellyttävät kyseisen tyyppisen lähetyksen olevan perillä, mikäli he lähettäisivät sen maanantaina. Toisaalta heidän tuli arvioida, minkälaiset vaikutukset lähetyksen myöhästymisellä olisi heille/heidän organisaatiolleen.

Ymmärrettävästi enemmistö olettaa, että heidän lähettämänsä kirje saapuu perille luvutusti eli yhdessä päivässä. Yksityishenkilöistä niin ajattelee melkein kolme neljästä, yritysten edustajista lähes yhdeksän kymmenestä.

Myöhästymisellä taas on fataali vaikutus melko harvoille. Joka kymmenennessä yrityksessä koetaan, että seuraukset ovat erittäin kielteiset. Kahdessa viidesosassa niitä pidetään melko kielteisinä. Yksityisillä vastaavat luvut ovat hieman pienemmät (5 % ja 32 %).

Molempien ryhmien enemmistöt kertovat, ettei (ainakaan vähäinen) myöhästymisen vaikutus juuri mitenkään. Näyttää myös siltä, etteivät asenteet tältä osin ole kahdessa vuodessa muuttuneet käytännössä lainkaan.

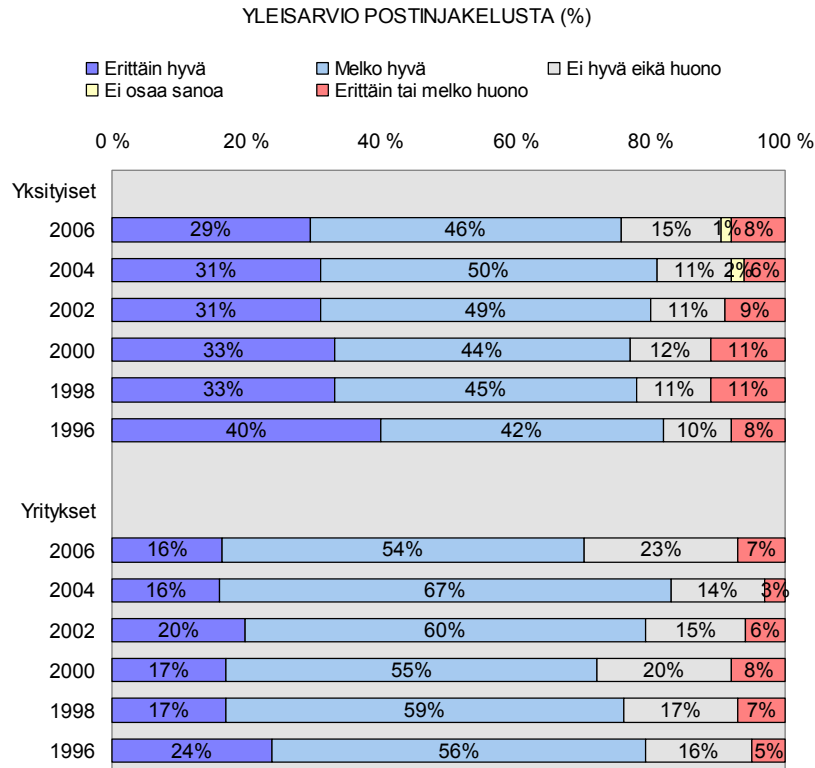
## 4 Mielipiteet postinjakelusta

### Tyytyväisyys pysynyt korkealla tasolla

Mielipiteet postinjakelusta ovat positiiviset, joskin pitemmällä aikavälillä ne ovat muuttuneet aavistuksen verran heikompaan suuntaan.

67 prosenttia yritysten edustajista pitää tämän hetkistä tilannetta vähintään melko hyvänä (21 % erittäin ja 46 % melko hyvänä). Vuonna 1996 tällä tavalla ajatteli 15 prosenttiyksikköä useampi (82 %).

Myös yksityishenkilöiden parissa suunta on ollut sama, joskin muutos on vähäisempää. 70 prosentin mielestä postinjakelu hoituu tällä hetkellä vähintään melko hyvin. Melkein joka kolmas jopa antaa sille erittäin hyvän arvosanan.



Se, jaetaanko posti laatikkoon (näin 69 %:lla) vai luukkuun (29 %) jakaa tyytyväisyyttä hieman, vaikka mistään suurista eroista ei olekaan kyse.

Postinsa luukkuun saavista yhdeksän prosenttiyksikköä useampi kuin laatikkokannon piirissä olevista pitää postinjakelua erittäin hyvänä. Vaihtoehdon melko hyvä valinneiden osuudet ovat käytännössä yhtä suuret.

**Taulukko 2.** Tyytyväisyys postinjakeluun (yksityiset) (%).

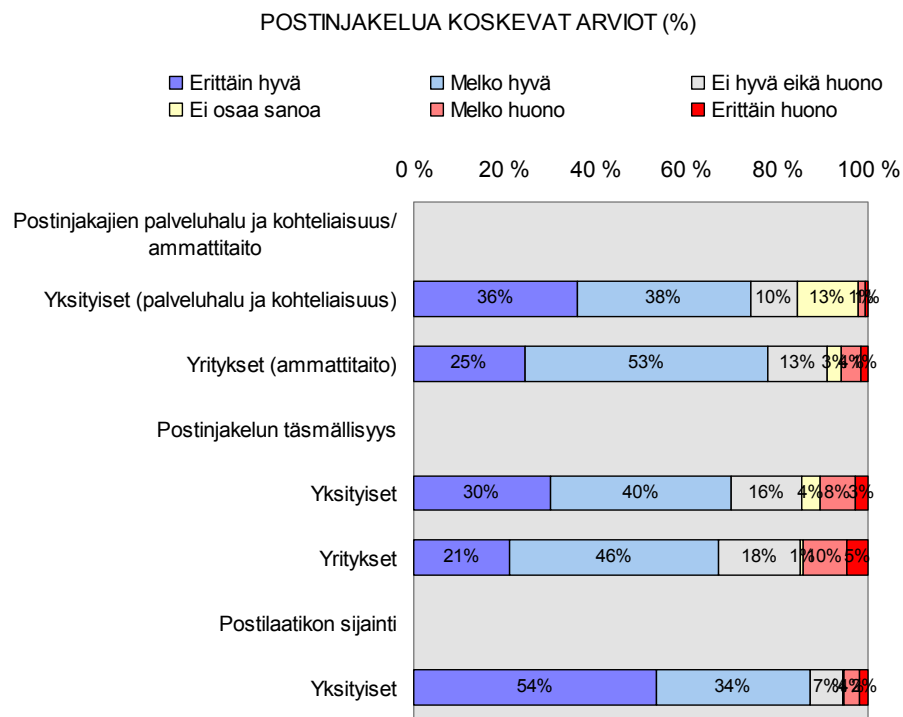
	Jaetaan	
	laatikkoon	luukkuun
Erittäin hyvä.....	27	36
Melko hyvä.....	46	47
Ei hyvä eikä huono.....	16	12
Melko huono.....	7	4
Erittäin huono.....	3	2
Ei osaa sanoa.....	1	--

## Postinjakajien ammattitaitoa pidetään korkeana, ystävällinen ote työhön kerää kiitosta

Vastaajien enemmistö antoi myönteistä palautetta myös postinjakelua koskeviin erityisarvioihin.

Yritysten edustajilta kysyttiin mielipidettä jakajien ammattitaidosta, yksityishenkilöiltä heidän palveluhalustaan ja kohteliaisuudestaan. Molempia pidettiin pääosin hyvinä.

Useampi kuin kolme neljästä piti tilannetta molemmissa suhteissa vähintään melko positiivisena. Yhtä moni yksityishenkilö kehui postinjakajien otteen olevan erittäin hyvä ja joka neljäs yritysten edustaja ajatteli samalla tavoin jakajien ammatillisista kyvyistä.

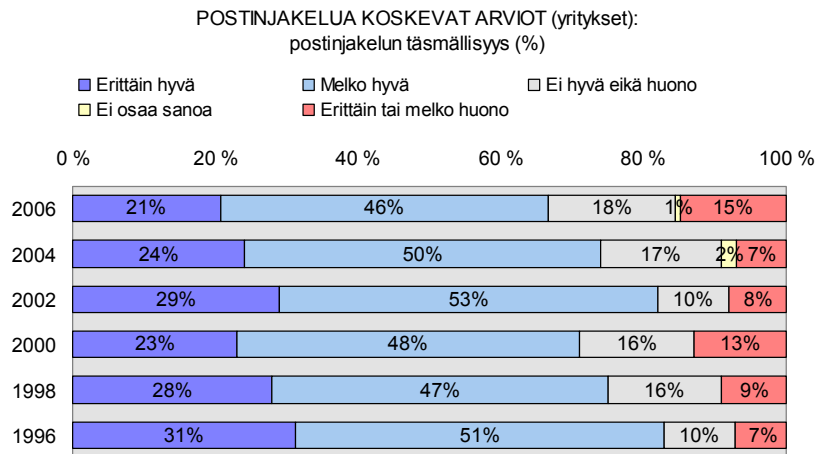
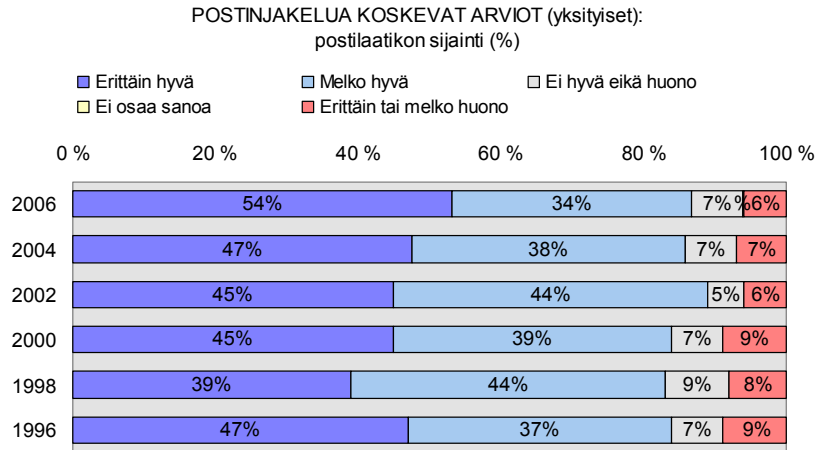


Kummankin ryhmän selkeät enemmistöt pitävät postinjakelun täsmällisyyttä hyvätasoisena. Myös laatikkokannon piirissä olevat yksityishenkilöt ovat tyytyväisiä laatikkonsa sijaintiin. Useampi kuin joka toinen pitää sitä jopa erittäin hyvänä.

Yrityksissä on aina (koko tutkimusjakson ajan) pidetty postinjakajien ammattitaitoa arvossaan. Mielipiteiden vaihtelu on ollut varsin vähäistä. Yksityishenkilöiden arviot jakajien palveluhalusta ovat käytännössä samat kuin 2004.

Postilaatikon sijaintiin tyytyväisten osuus jatkoi nyt lievää kasvuaan. Vuosittainen vaihtelu ei ole suurta, mutta alimmasta luvusta (39 % vuonna 1998) tilanne on kohentunut tähän päivään mennessä 15 prosenttiyksiköllä.





Toinen lievän muutoksen kokenut aihe on postinjakelun täsmällisyys. Varsinkin yritysten edustajien käsitykset ovat muuttuneet hieman aiempaa kielteisemmiksi. Toki taso on edelleen erittäin korkea. Silti yllä olevasta kuviosta havaitsee helposti, että 1996 tyytyväisyydestään kertoneiden 82 prosentin joukko on supistunut 67 prosenttiin.

**Taulukko 3.** Tyytyväisyys ajankohtaan, jolloin posti jaetaan (%).

	Yksityiset		Yritykset <sup>2</sup>	
	2004	2006	2004	2006
Ajankohta hyvä.....	75	69	74	66
Pitäisi jakaa aikaisemmin .....	24	27	26	31
Pitäisi jakaa myöhemmin.....	1	--	--	1

Posti jaetaan useimpien mielestä sopivaan aikaan. Yksityisistä 69 prosenttia pitää tämän hetkistä ajankohtaa hyvänä. Yrityksissä niin tekee melkein yhtä moni (66 %). Vain 41 prosenttia yksityishenkilöistä on paikalla, kun päivän posti saapuu.

<sup>2</sup> Kysyttiin, jos posti jaetaan yritykseen.

**Taulukko 4a.** Postin saapumisajankohta (%).

	Yksityiset		Yritykset	
	2004	2006	2004	2006
Ennen klo 9.....	3	3	17	16
9-10.....	11	7	18	14
10-11.....	26	23	28	25
11-12.....	28	29	20	25
12-13.....	17	17	9	8
13-14.....	6	8	5	6
14 jälkeen.....	4	5	1	3

Erikseen kysyttiin postinjakelun ajankohtaa. Useimpiin koteihin ja yrityksiin posti saapuu ennen puolta päivää. 16 prosenttiin yrityksistä se jaetaan jopa ennen kello yhdeksää.

**Taulukko 4b.** Postin toivottu saapumisajankohta (nykyiseen tyytymättömät) (%).

	Yksityiset	Yritykset
Ennen klo 9.....	24 (6)	30 (10)
9-10.....	23 (6)	40 (13)
10-11.....	29 (7)	18 (6)
11-12.....	19 (5)	10 (3)
12-13.....	1 (*)	1 (*)
13-14.....	--	1 (*)
14 jälkeen.....	--	1 (*)

Tämän hetkiseen ajankohtaan tyytymättömät saivat esittää toiveaikataulunsa. Näyttää siltä, että posti haluttaisiin mahdollisimman aikaisin. 30 prosenttia yrityksistä haluaisi sen jo ennen yhdeksää. Joka neljännellä tyytymättömällä yksityishenkilöllä on samantaiset tarpeet.

Taulukkoa 4b lukiessa kannattaa pitää mielessä, että kysymys esitettiin vain nykytilanteeseen tyytymättömille eli 25 prosentille yksityishenkilöistä ja 32 prosentille yrityksistä. Sulkuihin on merkitty kunkin vaihtoehdon prosenttiosuus koko väestöstä/kaikista yrityksistä.

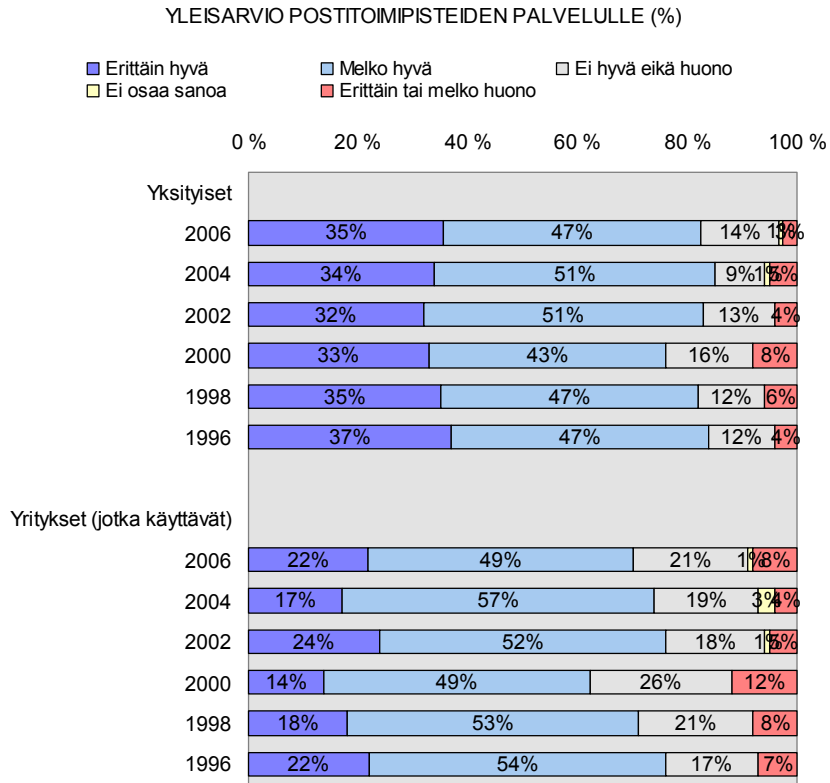
Taulukkojen sanoman voi suurpiirteisesti yhdistää laskemalla yhteen jälkimmäisestä suluissa olevat lukuarvot taulukon 4a lukuihin. Silloin voi todeta, että 9 prosenttia (3+6) yksityishenkilöistä olisi tyytyväinen saadessaan postinsa jo ennen kello yhdeksää aamulla jne.

## 5 Mielipiteet postitoimipisteiden palvelusta

### Palvelu tyydyttää selvää enemmistöä, yritykset hieman kriittisempiä

Runsa kolmasosa suomalaisista uskoo postitoimipisteiden palvelun olevan erittäin hyvää. 47 prosentin mielestä se on lähestulkoon sitä tasoa. Siten useampi kuin neljä viidestä pitää postitoimipisteistä saatavaa palvelua vähintään melko hyvänä.

Myös yritysten (tässä on kyse postitoimipisteiden palveluja käyttävistä yrityksistä) edustajien näkemykset ovat erittäin positiiviset, vaikka eivät ylläkään positiivisuudessaan aivan suuren yleisön esittämiin. 22 prosenttia sanoo palveluiden tason olevan erittäin ja 49 prosenttia melko hyvä.



Postitoimipisteiden palvelu on aina herättänyt kiitosta käyttäjissään, lukuun ottamatta yritysten edustajien vuonna 2000 esittämiä mielipiteitä.

### Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito parempaa postin omissa toimipisteissä, asiamiespostienkin asiakkaat tyytyväisiä

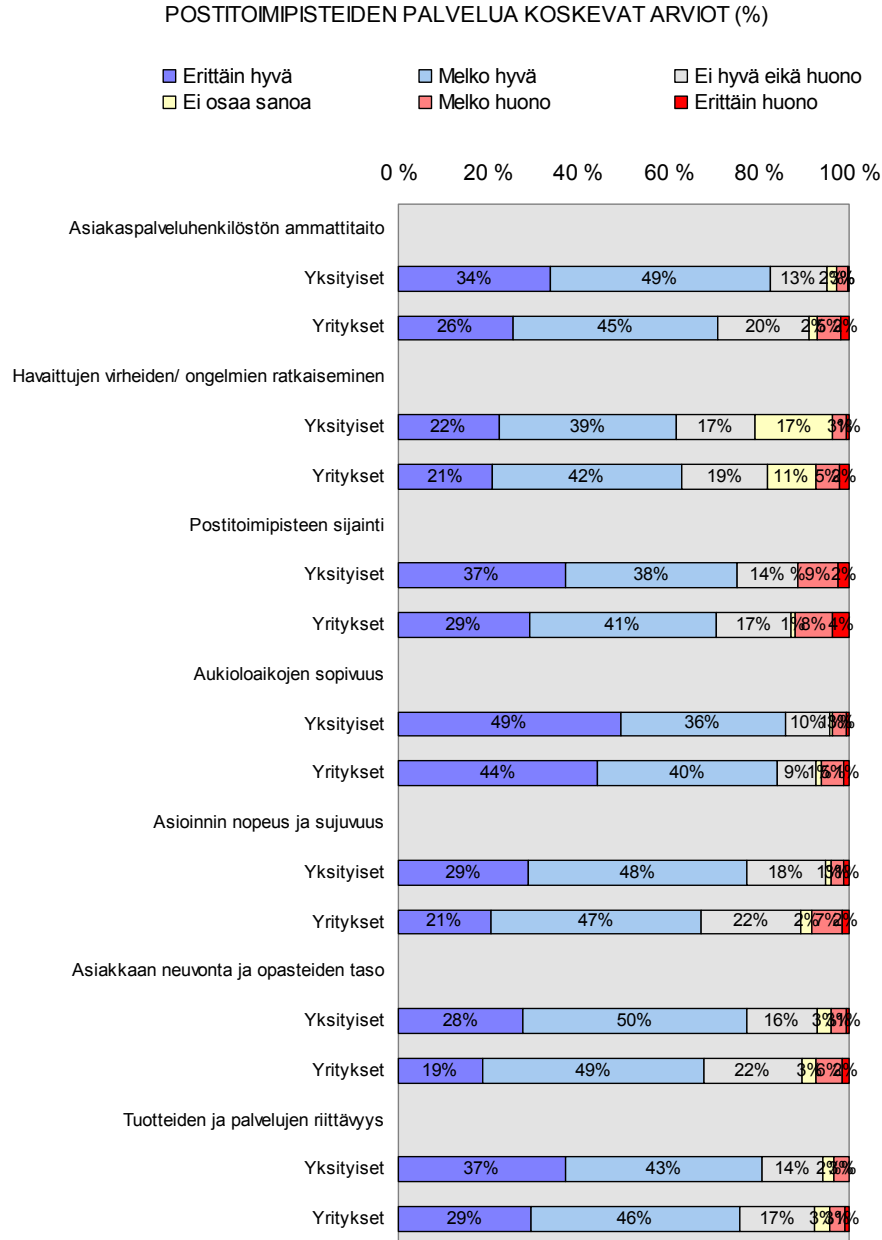
Myös postitoimipisteiden palvelua koskevat erityisarviot noudattivat samaa, korkeata tasoa. Yksityishenkilöt antoivat hieman kautta linjan parempaa palautetta kuin yritysten edustajat.

Esimerkki tästä on yksityishenkilöiden parissa oleva käsitys postitoimipisteiden asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaidosta: 83 prosenttia pitää sitä hyvänä, yritysten edustajista jonkin verran harvempi (71 %).

Näkemyksissä havaitsi lievän eron myös silloin, kun arvioinnin kohteena olivat asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso (78 % - 68 %) tai asioinnin nopeus ja sujuvuus (77 % - 68 %).

Kummankin ryhmän käsitykset postitoimipaikkojen tekemien virheiden tai ongelmien ratkaisusta olivat käytännössä täysin samat, niin myös mielipiteet aukioloaikojen sopivuudesta. Tuotteiden ja palveluiden riittävyyttä ja postitoimipisteiden sijaintia koskevat mielipiteetkään eivät eronneet kovin paljon.

Jälkimmäisestä voi tosin todeta, että yksityishenkilöstä 37 prosenttia piti tilannetta erittäin hyvänä, mutta yritysten edustajista vain 29 prosenttia.

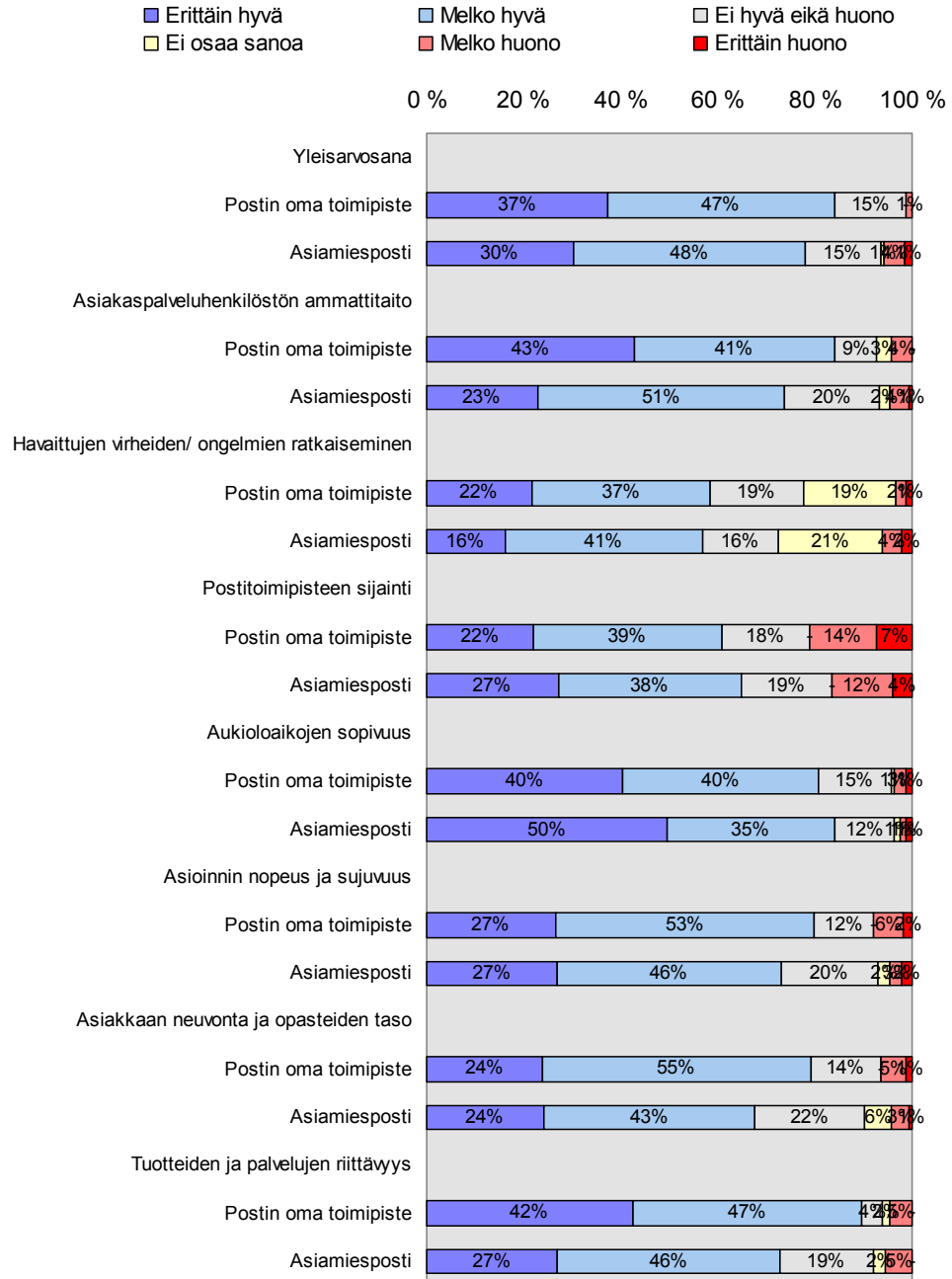


Postitoimipisteiden palveluakin käsitteleville arvioille on ollut tyypillistä vain vähäinen muutos. Silmiinpistävää (graafiset esitykset liitteenä) on kuitenkin se, että yritysten antama palaute on lähes kautta linjan aavistuksen verran heikompaa kuin kaksi vuotta sitten.

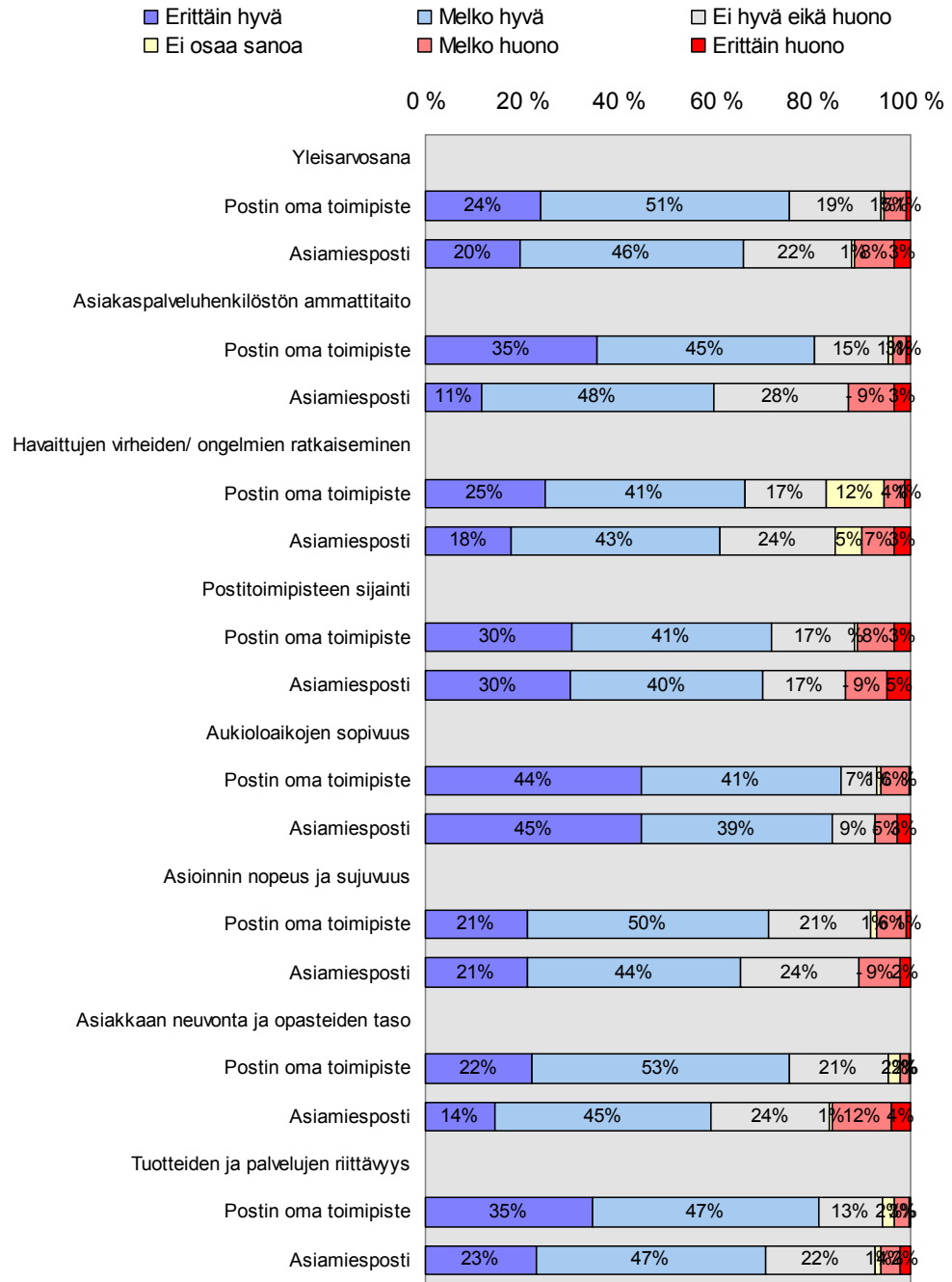
Vaikka kaikki arvosanat ovat hyviä, nyt saavutettu tulos on usein koko tutkimussarjan heikoin (esim. asiakkaiden neuvonta ja opasteiden taso, tuotteiden tai palveluiden riittävyys) tai toiseksi heikoin (postitoimipisteen sijainti, asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito).

Yksityishenkilöiden mielipiteet sen sijaan ovat käytännössä muuttumattomat.

#### POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset) (%)



POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT  
(yritykset, jotka käyttävät) (%)



Oheisissa kahdessa kuviossa tyytyväisyyttä tarkastellaan pääasiallisen asiointipaikan mukaan. Sekä yksityishenkilöiden että yritysten edustajien näkemyksissä postin oma toimipiste ja asiamiesposti näyttävät varsin samantasoisina.

Asiamiespostia käyttävät yksityishenkilöt kuitenkin antavat toimipisteen sijainnista ja aukioloajoista parempaa palautetta kuin ne, jotka ovat postin omien toimipisteiden asiakkaita.

Toisaalta asiakaspalvelua koskevilla kysymyksillä postin omat toimipisteet vetävät hieman pidemmän korren.

Niitä käyttävistä yksityishenkilöistä lähes kaksi kertaa useampi kuin asiamiespostien asiakkaista pitää asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaitoa erittäin hyvänä (43 % - 23 %). Yritysten osalta vastaava ero kasvaa vieläkin suuremmaksi (35 % - 11 %).

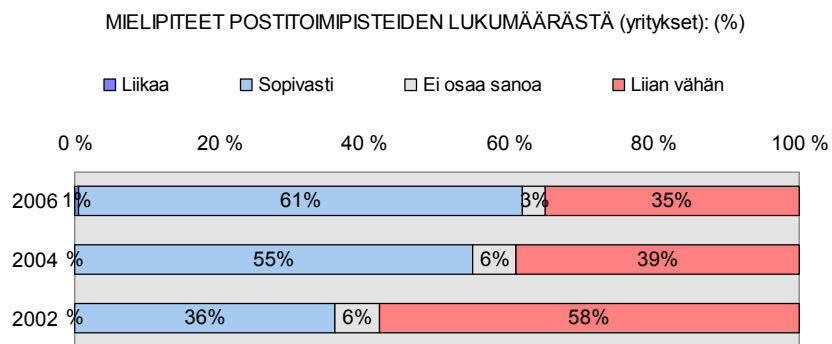
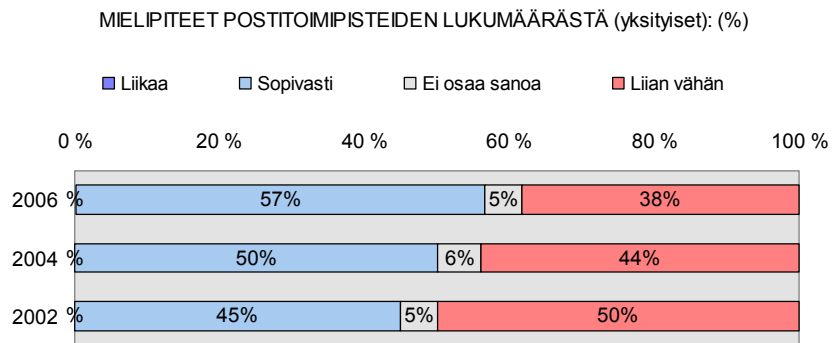
Toinen seikka, missä postin omat toimipisteet nousevat asiamiesposteja laadukkaammiksi, ovat niissä tarjottavien tuotteiden ja palveluiden riittävyys.

42 prosenttia postitoimipisteitä käyttävistä yksityishenkilöistä antaa niille tässä suhteessa erittäin hyvän arvosanan. Asiamiespostien asiakaskunnasta vain 27 prosenttia antoi saman arvosanan. Yritysten parissa vastaavat lukemat ovat 35 ja 23 prosenttia, postin omien toimipisteiden hyväksi.

Huolimatta näistä eroista, yleensä ottaen on oikeutettua sanoa, että molempia arvioidaan melko samantyyppisesti ja että asiakastyytyväisyys molemmissa palvelutavoissa on käyttäjien mielestä melko hyvä (enemmistön kanta kaikissa tapauksissa).

### Postitoimipisteiden lukumäärä tyydyttää

Postitoimipisteiden lukumäärä tyydyttää yhä useampaa. Nyt 57 prosenttia yksityishenkilöistä ja 61 prosenttia yritysten edustajista on sitä mieltä, että pisteitä on maassamme sopivasti.



Kriittisesti suhtautuvien määrä on vähentynyt nopeasti. Kun vielä 2002 joka toinen suomalainen ajatteli, että postitoimipisteitä on liian vähän, nyt tämän ajatuksen jakaa enää 38 prosenttia väestöstä.

Yritysten ja toimipaikkojen piirissä muutos on ollut vielä voimakkaampaa. Neljän vuoden takainen 58 prosentin suuruinen kritiikkiä esittänyt joukko on supistunut 35 prosenttiin.

Se, asuuko taajamassa tai haja-asutusalueella ei vaikuta suuremmin kansalaisten mielipiteisiin. Vastaajan kodin etäisyydellä lähimpään postitoimipisteeseen ei ole sen enempää käsityksiä jakavaa vaikutusta.

Postin omia pisteitä käyttävistä hieman useampi (41 %) kuin asiamiespostien (34 %) asiakkaita toivoisi, että palvelupisteitä olisi nykyistä enemmän. Ajattelutapojen välinen ero on sama sekä taajamissa että harvemmin asutuilla alueilla.

Ainoa mielipiteitä merkittävästi jakava tekijä on vastaajan ikä. Mitä nuoremmasta henkilöstä on kyse, sitä varmemmin hän ajattelee, että postipalveluita tarjoavia paikkoja on riittävästi.

Esim. alle 25 -vuotiaista peräti 82 prosenttia on tätä mieltä, mutta 65 vuotiaista ja iäkäämmistä vain 33 prosenttia jakaa käsityksen.

## 6 Postitoimintaa koskevia mielipiteitä

### **”Postitoimipiste joka kuntaan” -vaatimus kannatettava, asiamiespostien aukioloajat nykyisellään hyvät**

Postitoimipiste per kunta on laajalti kannatettu postitoiminnan minimivaatimus. Tämä käy ilmi haastateltujen reaktioista väitelauseeseen *”on hyvä, että Posti on velvoitettu ylläpitämään vähintään yhtä postitoimipistettä tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa.”*

Neljä viidestä (81 %) yksityishenkilöstä ja vielä useampi (83 %) yritysten edustaja kertoi olevansa täysin samaa mieltä väitetyn kanssa.

Kun näihin lukuihin lisää vielä esitetyn kanssa jokseenkin samaa mieltä olleet (15 ja 14 prosenttia), havaitsee, että käytännössä kaikki edellyttävät kuntakohtaisen postitoimipisteverkoston ylläpitoa.

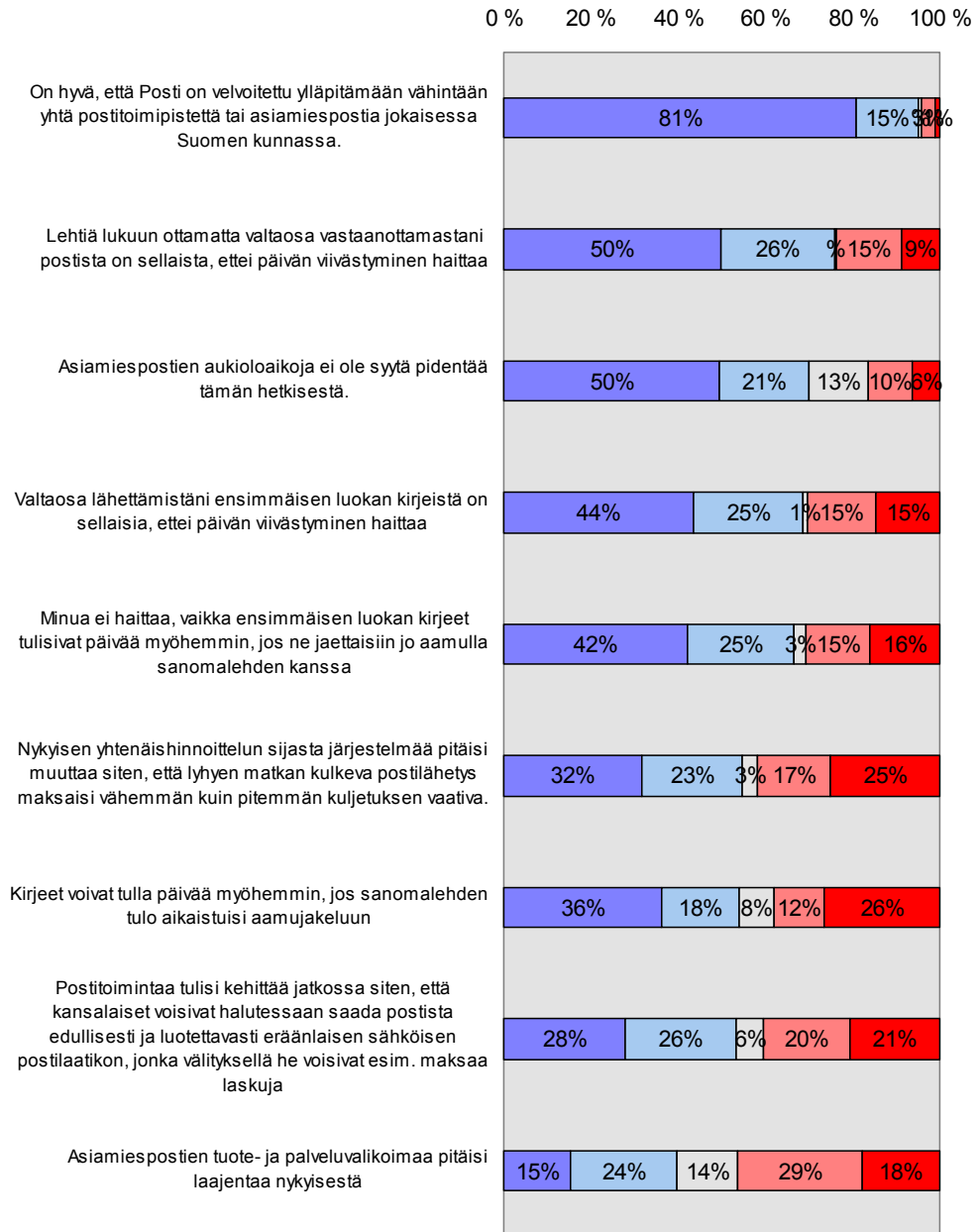
Molempien ryhmien enemmistöt ovat täysin samaa mieltä myös siitä, että *”asiamiespostien aukioloaikoja ei ole syytä pidentää tämän hetkisestä”*. Yrityksissä niukka enemmistö oli eri mieltä, kun väitettiin, että *”asiamiespostien tuote- ja palveluvalikoimaa pitäisi laajentaa nykyisestä”*. Yksityishenkilöistä kielteiselle kannalle asetui 47 prosenttia.

Joka toinen yksityishenkilö on lisäksi täysin vakuuttunut siitä, että lehtiä lukuun ottamatta valtaosa heidän vastaanottamastaan postista on sellaista, ettei päivän viivästyminen haittaa.



## POSTITOIMINTAA KOSKEVIA MIELIPITEITÄ (yksityiset) (%)

■ Täysin samaa mieltä ■ Jokseenkin samaa mieltä □ Ei osaa sanoa ■ Jokseenkin eri mieltä ■ Täysin eri mieltä

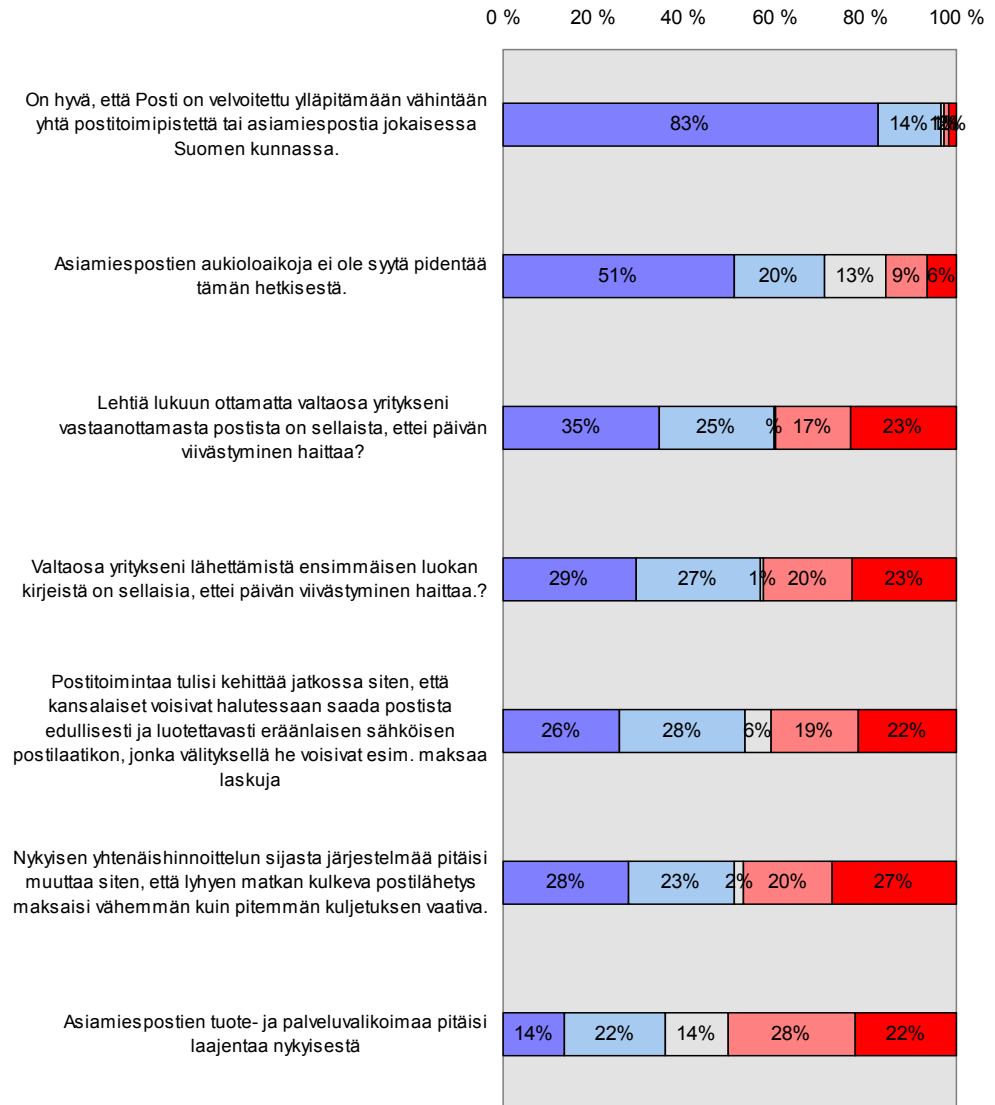


Aivan yhtä moni yritysten edustaja ei pidä vähäistä postiliikenteen viivästyistä täysin ongelmattomana. Silti vähemmistö ajattelee, että vähäinen myöhästyminen tuottaisi merkittäviä vaikeuksia.

Niukka enemmistö molemmista ryhmistä totesi myös, ettei heidän lähettämiensä ensimmäisen luokan kirjeiden pieni myöhästyminen aiheuta suurempia huolia. Niin kuitenkin tapahtuisi joka neljännessä yrityksessä.

## POSTITOIMINTAA KOSKEVIA MIELIPITEITÄ (yritykset) (%)

■ Täysin samaa mieltä ■ Jokseenkin samaa mieltä □ Ei osaa sanoa ■ Jokseenkin eri mieltä ■ Täysin eri mieltä



Yksityishenkilöille esitettiin kaksi muutakin kirjekäyttöön liittyvää väittämää. Ensimmäkin väitettiin, että ”minua ei haittaa, vaikka ensimmäisen luokan kirjeet tulisivat päivää myöhemmin, jos ne jaettaisiin jo aamulla sanomalehden kanssa”.

Toisaalta ehdotettiin, että ”kirjeet voivat tulla päivää myöhemmin, jos sanomalehden tulo aikaistuu aamujakeluun”

Useampi kuin kaksi viidestä (42 %) oli täysin samaa mieltä ensin mainitun kanssa ja joka neljäs (25 %) valitsi tässä yhteydessä vaihtoehdon jokseenkin samaa mieltä. Kah-

delle kolmasosalle suomalaisista järjestely siis enemmän tai vähemmän sopisi. 16 prosenttia oli täysin eri mieltä esitetyn kanssa.

### **Haja-asutusalueella asuville sopii kirjekannon viivästyttäminen, jos palkintona on lehdenjakelun aikaistuminen**

Toinen väite jakoi mielipiteitä voimakkaammin. Enemmistölle asia kävisi, mutta kyseessä on varsin niukka enemmistö, 54 prosenttia. Vastustajia oli 38 prosenttia, 8 prosentin ollessa vailla mielipidettä.

Miehet ovat naisia innokkaampia kannattamaan kirjeiden viivästyttämistä, jos saavat lehrensä aamujakelussa: 42 prosenttia miehistä oli väitetyin kanssa täysin samaa mieltä, naisista harvempi (30 %).

Myös 65 vuotta täyttäneet ja vanhemmat sekä Itä- ja Pohjois-Suomessa haja-asutusalueilla asuvat suhtautuivat keskimääräistä myönteisemmin ehdotukseen.

Mielipiteitä jakoi myös ajatus siitä, että ”*nykyisen yhtenäishinnoittelun sijasta järjestelmää pitäisi muuttaa siten, että lyhyen matkan kulkeva postilähetys maksaisi vähemmän kuin pitemmän kuljetuksen vaativa*”.

Yrityksistä 51 ja yksityishenkilöistä 55 prosenttia kannattaa järjestelmän kehittämistä ehdotetunlaiseksi ainakin jonkin verran. Yrityksistä täysin samaa mieltä väitetyin kanssa oli joka kolmas (32 %), yksityishenkilöistä runsas neljännes (28 %).

Käytetyt sosioekonomiset taustamuuttujat eivät jakaneet yksityishenkilöiden mielipiteitä kovin paljon.

Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla tai haja-asutusalueella asuvien mielipiteet ovat hyvinkin lähellä koko joukon keskiarvoa. Nuorista hieman useampi kuin joukon vanhimmista kannattaa esitettyä, mutta tässäkin tapauksessa mielipide-erot eivät ole kovin suuret.

### **Sähköinen postilaatikko menettänyt hieman suosiotaan**

Myös kysymys elektronisesta postilaatikosta jakaa mielipiteitä. 54 prosenttia yksityishenkilöistä on sitä mieltä, että ”*postitoimintaa tulisi kehittää jatkossa siten, että kansalaiset voisivat halutessaan saada postista edullisesti ja huokeasti eräänlaisen sähköisen postilaatikon, jonka välityksellä he voisivat esim. maksaa laskuja*”.

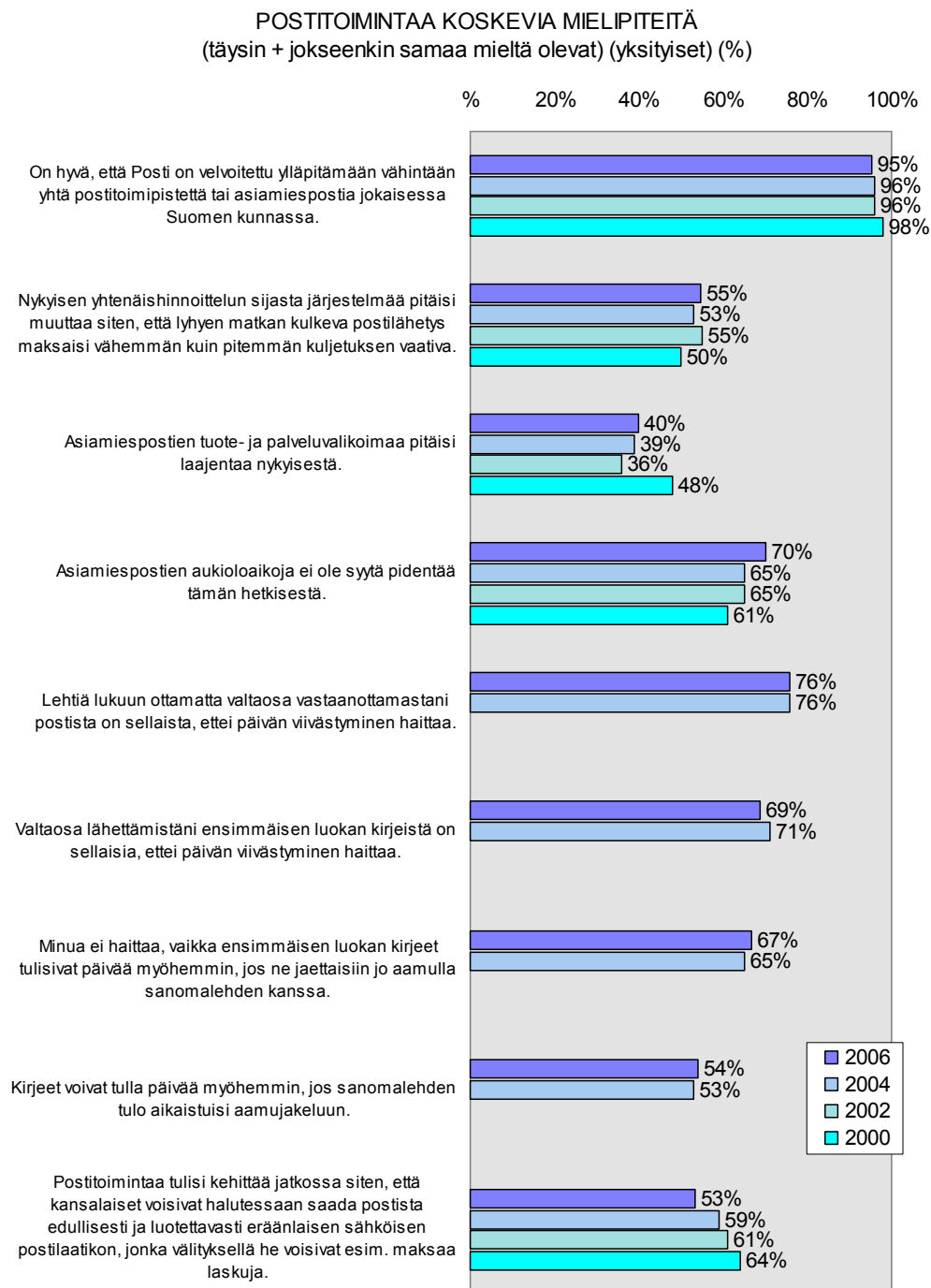
Yritysten ja toimipaikkojen puolesta vastaavat ottivat kantaa käytännössä samalla tavalla: 26 prosenttia oli täysin ja 28 prosenttia jokseenkin samaa mieltä väitetyin kanssa.

Ikä jakaa voimakkaasti yksityishenkilöiden mielipiteitä. Alle 25 -vuotiaista jopa 42 prosenttia valitsi täysin samaa mieltä -vaihtoehdon. Vain 14 prosenttia 65 vuotta täyttäneistä teki saman valinnan. Muut havaitut erot selittyvät ikätekijällä.

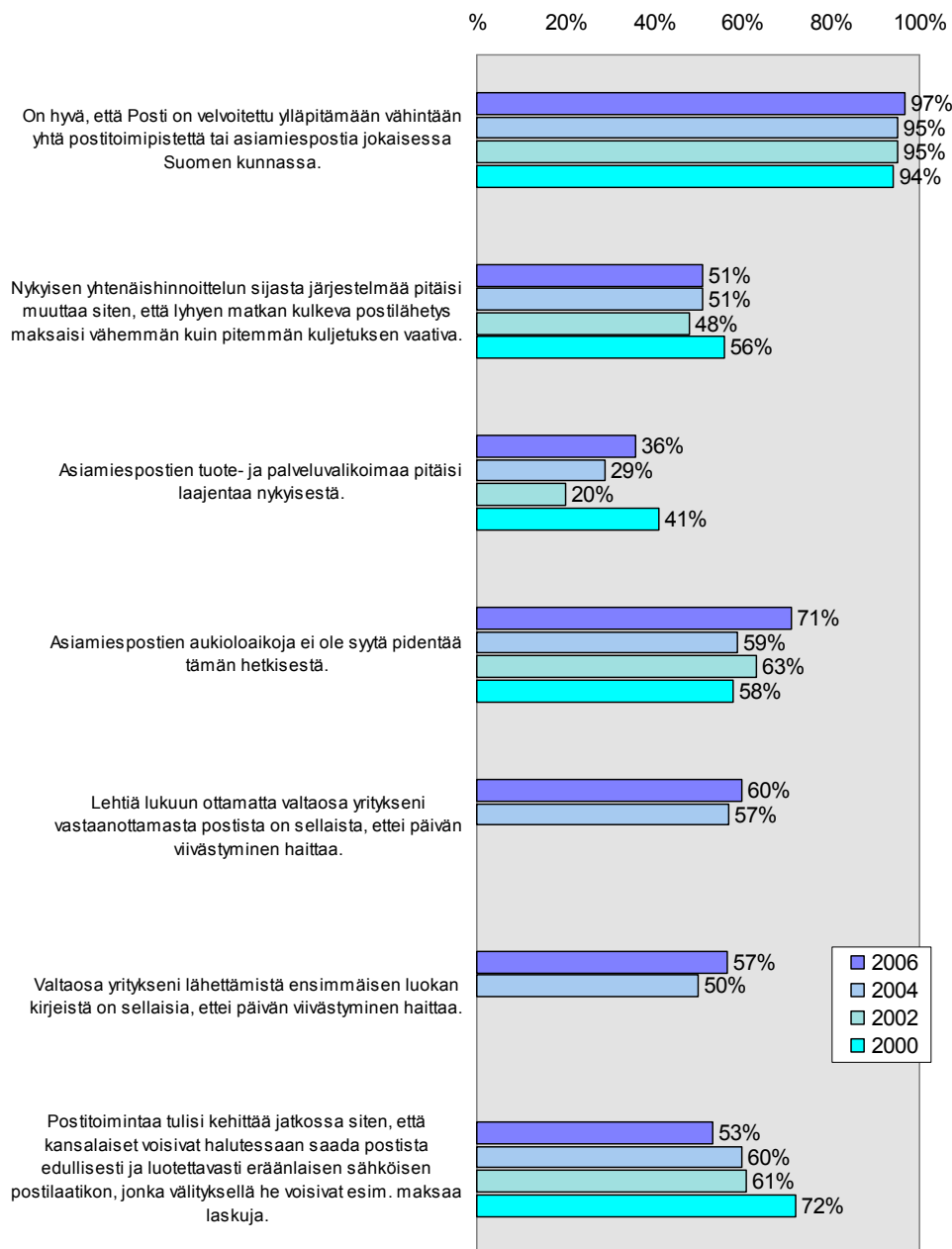
Sähköisen postilaatikon suosio on pikku hiljaa vähentynyt. Yksittäisten mittauskertojen välinen ero ei ainakaan yksityishenkilöillä ole koskaan ollut kovin merkittävä, mutta

verrattuna vuoteen 2000, nyt yksitoista prosenttiyksikköä harvempi pitää asiaa tarpeellisenä.

Yritysten edustajien näkemykset ovat muuttuneet enemmän, yhteensä 19 prosenttiyksikköä. Heistä enimmillään 72 prosenttia piti kansalaisten sähköistä postilaatikkoa kannatettavana ajatuksena, nyt enää 53 prosenttia.



POSTITOIMINTAA KOSKEVIA MIELIPITEITÄ  
(täysin + jokseenkin samaa mieltä olevat) (yritykset) (%)



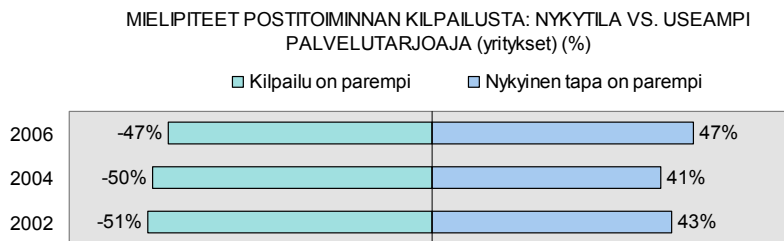
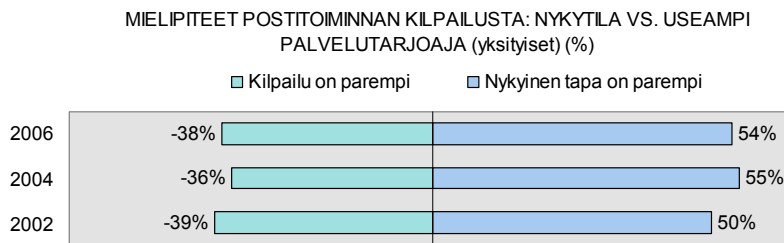
Asiamiespostit ovat toinen osa-alue, missä voi rekisteröidä mielipidemuutoksia. Yhä useampi on sitä mieltä, ettei asiamiespostien aukioloaikoja tarvitse pidentää nykyisestä.

Yksittäisten mittauskertojen väliset erot yksityishenkilöiden mielipiteissä eivät tässäkään ole suuret, mutta koko mittausajanjakson aikainen ero on havaittava. Myös yritysten edustajien näkemykset ovat muuttuneet samansuuntaisesti.

Asiamiespostien tuote- ja palveluvalikoimaa koskevat käsitykset ovat muuttuneet molemmissa ryhmissä samankaltaisesti. Kummassakin ryhmässä ensimmäisen mittauksen yhteydessä (vuonna 2000) vaadittiin valikoimien laajentamista enemmän kuin kertaakaan sen jälkeen. Toisaalta nämä vaatimukset ovat jälleen pikku hiljaa voimistuneet.

### Nykyinen tapa vetää pitemmän korren, kilpailun ulottaminen postitoimintaan kuitenkin miellyttäisi varsinkin yrityksiä

Erikseen kysyttiin käsitystä kilpailun lisäämisestä postitoiminnassa. Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin arvioimaan, pitävätkö he parempana nykyistä tapaa, joissa vain yksi yritys tuottaa postipalvelut vai kilpailua, jossa useammat yritykset voisivat tarjota postipalveluja.



Niukka enemmistö tutkimukseen osallistuneista yksityishenkilöistä preferoi nykyistä menettelytapaa. Kaikkiaan 54 prosenttia oli tätä mieltä. 38 prosenttia taas pitäisi parempana, että useampi kuin yksi yritys voisi tuottaa postipalveluja.

Yritysten edustajien mielipiteet jakaantuivat tasan: kummankin vaihtoehdon, nykyjärjestelmän ja kilpailun puolesta otti kantaa 47 prosenttia.

Yksityishenkilöiden mielipiteet ovat olleet varsin stabiilit koko sen ajan, kun asiaa on tutkittu. Yritystenkään edustajien käsitykset eivät ole paljon muuttuneet, vaikka kilpailun lisäämisen suosio näyttäisikin oireellisesti vähentyneen. Prosenttilukujen erot ovat kuitenkin vähäiset, eivätkä siten oikeuta kovin suoriin johtopäätöksiin.

Nykytilanteen säilyttäminen on parempi ratkaisu useimmille tutkituista väestöryhmistä. Tässä yhteydessä naisten ja miesten käsitykset eivät eronneet ja eri puolilla maata asuvienkin mielipiteet olivat ainakin pääpiirteissään samansuuntaiset.

Postin omien toimipisteiden ja asiamiespostien asiakkaiden näkemyksissä tosin on havaittavissa vähäinen ero. Ensin mainitut (57 %) liputtavat jälkimmäisiä (49 %) aavistuksen voimakkaammin nykyjärjestelyn puolesta.

Yritykset, jotka eivät käytä muita kuin Suomen Posti Oy:n palveluja, ovat keskimääräistä vakuuttuneempia nykyjärjestelmän paremmuudesta (53 % kannattaa järjestelmää, jossa vain yksi yritys tuottaa postipalveluja).

Erilaisten kuljetusyriytysten palveluja käyttävät suhtautuvat myötämielisemmin kilpailun avaamiselle. Mielenpide-erot eivät kuitenkaan ole mitenkään erityisen suuret. Useimmiten kyse on siitä, että kilpailijoiltakin palveluja ostavien niukka enemmistö kannattaa kilpailun lisäämistä.

## 7 Postipalvelujen käyttäminen

### Postipalvelujen käyttötavoissa ei suuria muutoksia

Kiinnostuksen kohteena olivat myös suomalaisten yksityishenkilöiden ja yritysten tavat käyttää postipalveluja.

Kumpaakin ryhmää pyydettiin ensin arvioimaan, kuinka paljon he lähettävät ja vastaanottavat erityyppisiä postilähetyksiä.

Kotitalouksien postiliikennettä koskevat tiedot on merkitty taulukkoihin 5a (saapuva) ja 5b (lähtevä). Mitatut muutokset ovat suhteellisen vähäisiä. Vaikuttaa siltä, että ainoastaan saatujen kirjeiden ja korttien määrä muistettaisiin nyt aikaisempaa vähäisemmäksi.

**Taulukko 5a.** Kotitalouksiin saapuvat lähetykset (%).

	yli 10/ Vko	1-10/ vko	muutama kk	harvem- min	Ei juuri koskaan
<b>Sanomalehtiä</b>					
2006 .....	14	72	1	1	11
2004 .....	16	64	2	2	16
2002 .....	19	69	2	2	8
<b>Aikakauslehtiä</b>					
2006 .....	0	56	18	7	17
2004 .....	4	46	21	9	20
2002 .....	2	55	20	6	16
<b>Kirjeitä, kortteja</b>					
2006 .....	5	37	28	26	2
2004 .....	11	54	23	11	1
2002 .....	9	41	32	17	1
<b>Paketteja</b>					
2006 .....	0	4	15	62	19
2004 .....	0	3	14	57	25
2002 .....	0	3	16	60	21
<b>Pikalähetyksiä</b>					
2006 .....	0	0	1	21	76
2004 .....	0	1	1	18	80
2002 .....	0	0	1	24	74

**Taulukko 5b.** Kotitalouksista lähetettävä posti (%).

	yli 10/ Vko	1-10/ vko	muutama kk	harvem- min	Ei juuri koskaan
Kirjeitä, kortteja					
2006 .....	1	16	31	45	7
2004 .....	2	19	35	39	5
Paketteja					
2006 .....	0	1	7	54	38
2004 .....	0	1	6	49	43
Pikalähetyksiä					
2006 .....	0	0	0	13	84
2004 .....	0	0	1	12	86
Ulkomaanlähetyksiä					
2006 .....	0	0	2	30	65
2004 .....	0	1	3	25	70
e-kirjeitä, e-kortteja					
2006 .....	1	5	4	11	74
2004 .....	2	5	4	8	81

Sen sijaan vaikuttaa siltä, että kirjeitä ja kortteja lähetettäisiin suurin piirtein yhtä paljon kuin ennenkin. Sanomalehtiäkin vastaanotetaan hieman enemmän kuin vielä pari vuotta sitten.

Kannattaa kuitenkin muistaa, että tulokset ovat täysin muistinvaraisia arvioita, ja käytetty asteikko oikeuttaa ainoastaan varovaisiin tulkintoihin volyymeistä.

Oheisesta taulukosta (taulukko 6) puolestaan selviää eri lähetyslajien käyttö yrityksissä vuodesta 2002 lähtien. Kovin suuria muutoksia ei tässäkään ole havaittavissa. Ainoa oireellinen muutos liittyy osoitteellisiin joukkokirjeisiin. Niitä käyttävien toimipaikkojen osuus on pudonnut 22:sta 13 prosenttiin.

**Taulukko 6.** Eri lähetyslajien käyttö yrityksissä (%).

	2002	2004	2006
Ykkös- tai kakkosluokan kirjeitä .....	98	99	97
Paketteja, kappaletavaraa .....	65	64	63
Pikakirjeitä, pikalähetyksiä .....	43	42	39
Kirjattuja tai vakuutettuja lähetyksiä .....	35	41	36
Postiennakkolähetyksiä .....	30	22	27
Kuriiri- tai lähettikirjeitä (ei Postin kautta) .....	15	19	15
Osoitteellisia joukkokirjeitä .....	22	15	13
Postin multikirjeitä, e-kirjeitä .....	2	5	5
Osoitteettomia lähetyksiä .....	7	6	4
Lehtiä .....	8	5	3



**Taulukko 7.** Postin noudon ja viennin järjestäminen yrityksissä (%).

	2002	2004	2006
Nouto- ja vientipalvelusopimus Postin kanssa .....	11	13	13
Nouto- ja vientipalvelusopimus muun kanssa .....	1	2	1
Saapuva posti normaalissa kannossa, lähtevä viedään itse .....	76	71	73
Saapuva posti noudetaan itse postilokerosta, lähtevä viedään itse ...	10	11	7
Muu tapa .....	3	3	4

Myös yritysten tavat järjestää postinsa nouto ja vienti ovat käytännössä muuttumattomat. Valtaosalla saapuva posti tulee normaalissa kannossa ja lähtevä viedään itse postiin. Toiseksi yleisin tapa on hakea saapuvat lähetykset postilokerosta ja (edelleen) toimittaa lähtevä materiaali henkilökohtaisesti postitoimipisteeseen.

Noin joka kahdeksannella yrityksellä on nouto- ja vientipalvelusopimus Postin kanssa, muutamalla muulla jokin toisen palveluntarjoajan kanssa. Nämä ovat tyypillisesti suurempia toimipaikkoja, joilla on paljon henkilökuntaa, enemmän liikevaihtoa (mikäli ovat yrityksiä) sekä runsaasti keskimääräistä enemmän postilähetystyksiä.

**Taulukko 8.** Muiden kuljetusorganisaatioiden kuin Postin käyttäminen (%).

	2002	2004	2006
Matkahuolto, linja-autot .....	32	46	31
Transpoint, Kiitolinja, Cargo Express, kuorma-autot .....	21	32	25
DHL, TNT, ASG, muu kuriiriyritys .....	11	20	20
Lähettyyritys .....	8	17	10
Muu kuljetusorganisaatio .....	5	8	9
VR, rautatiet .....	3	7	4
Ei käytetä muuta kuin Postia .....	49	36	42

Yritysten ja toimipaikkojen vastaajilta tiedusteltiin lisäksi muiden kuin Postin palveluiden käyttämistä. Enemmistö (58 %) kertoi, että niitä hyödynnetään.

Tärkeimmät yhteistyökumppanit löytyvät linja-auto ja kuorma-autopalveluja tarjoavista yrityksistä (esim. Matkahuolto, Transpoint). Myös kuriiripalveluita käytetään.

Linja-autopalveluiden hyödyntäminen on vähentynyt (tarkemmin sanoen, harvempi on käyttänyt niitä) vuodesta 2004. Sama pätee oireellisesti myös kuorma-autoihin ja muihin kuljetusorganisaatioihin. Lähettyyritykset ovat ainoa asemansa säilyttänyt palvelutyyppi (tietysti Postin lisäksi).

### **Yhä useampi käyttää Postin sähköisiä palveluita, sähköisen viestinnän yleistymisen vähentää perinteisten tapojen merkitystä**

Molemmilta ryhmiltä kysyttiin sähköisten palveluiden käyttämistä, yksityisiltä lisäksi pakettien kotiinkuljetusten, yrityksiltä Postin logistiikkapalvelujen hyödyntämistä (taulukko 9).

Yksityishenkilöistä yhä useampi on käyttänyt niitä palveluja. Useampi kuin joka viides on käyttänyt sähköisiä palveluja ja runsas kolmannes on hyödyntänyt Postin Keltaisen kuljetuksen pakettien kotiinkuljetuspalvelua.

**Taulukko 9.** Postin uusien palveluiden käyttö (%).

	Käyt- tänyt	Tutus- tunut	Ei tunne
<b>YKSITYISHENKILÖT</b>			
Postin sähköiset palvelut (e-kirje, netposti, www-sivut)			
2006 .....	21	19	60
2004 .....	16	20	64
Pakettien kotiinkuljetus Keltaisella kuljetuksella			
2006 .....	36	24	39
2004 .....	25	33	42
<b>YRITYKSET</b>			
Postin sähköiset palvelut (e-kirje, netposti, www-sivut)			
2006 .....	33	20	47
2004 .....	25	31	43
Postin logistiikkapalvelut			
2006 .....	25	19	57
2004 .....	25	22	52
2002 .....	16	21	62

Myös aiempaa useampi yritys on tarttunut Postin sähköisten palvelujen tarjontaan, mutta logistiikkapalvelujen penetraatio ei ole muuttunut kahden vuoden takaisesta.

Yhä useammalla työntekijällä on työpaikallaan oma sähköpostiosoite. Nyt 56 prosentissa haastatelluista yrityksistä on tällainen käytäntö. Vain 9 prosenttia vastanneista ilmoitti, ettei toimipaikalle saa lainkaan sähköpostiyhteyttä.

Sähköisen viestinnän yleistymisellä on selvästi ollut yritysten perinteistä kirjeliikennettä supistava vaikutus. Joka tutkimuskierroksella yhä useampi on todennut, että uudet tavat vähentävät perinteistä paljon.

**Taulukko 10.** Yritykset ja sähköinen viestintä (%).

	2002	2004	2006
<b>Omat sähköpostiosoitteet</b>			
Kaikilla omat .....	46	51	56
Asiakaspalvelijoilla .....	7	8	6
Vain johdolla .....	31	25	27
Ei kenelläkään.....	16	14	9
<b>Sähköpostin ja matkapuhelimen käytön vaikutus perinteisten kirjeiden lähettämiseen ja vastaanottamiseen</b>			
Vähentänyt paljon.....	20	23	31
Vähentänyt jonkin verran .....	35	36	34
Vähentynyt vain vähän .....	14	16	12
Ei ole vähentänyt .....	30	25	23

Niiden osuus, jotka eivät näe minkäänlaista yhteyttä näiden kahden asian välillä, on pienentynyt vastaavasti.

Vaikutus on selvästi havaittavissa varsinkin suurissa yrityksissä. Ne ovat keskimääräistä useammin myös sellaisia toimipaikkoja, joissa kaikilla tai melkein jokaisella on oma sähköpostiosoite.

**Taulukko 11.** Yksityishenkilöt ja sähköinen viestintä (%).

	2004	2006
Käytössä...		
Tietokone.....	77	84
Sähköposti (niistä, joilla tietokone).....	88	92
Matkapuhelin.....	95	97
Sähköpostin ja matkapuhelimen käytön vaikutus perinteisten kirjeiden lähettämiseen ja vastaanottamiseen		
On vähentänyt.....	48	58
Ei ole vaikuttanut.....	50	42

Sähköinen viestintä on saanut vankan jalansijan suomalaisten parissa. 84 prosenttia ilmoitti, että hänellä on ainakin jossakin käytettävissään tietokone. Tästä joukosta 92 prosentilla (eli runsaalla kolmella neljäsosalla kaikista haastatelluista) on myös sähköposti.

Matkapuhelin on lähes kaikilla. Se oli jo kaksi vuotta sitten käytännössä yhtä monen käyttämä, mutta tietokoneet ja sähköposti ovat sinä aikana vielä ehtineet yleistyä. Kaksi vuotta sitten sähköposti osoite oli vain kahdella kolmesta (koko joukosta laskettuna).

Kun enemmistö vielä 2004 vakuutti, ettei sähköposti tai matkapuhelinviestintä ole vaikuttaneet perinteisten kirjeiden lähettämiseen, nyt puntit ovat kääntyneet: 58 prosenttia on huomannut tällaisen ilmiön omassa elämässään.

Tämä vaikutus koskee useimpia väestöryhmiä. Eräissä joukoissa muutos on keskimääräistä voimakkaampaa. Mm. kaksi kolmesta (66 %) alle 25-vuotiaasta toteaa, että lähettää ja saa aikaisempaa vähemmän perinteisiä kirjeitä. 65 vuotta täyttäneistä saman totesi harvempi, mutta melko kuitenkin melko usea (joka toinen).

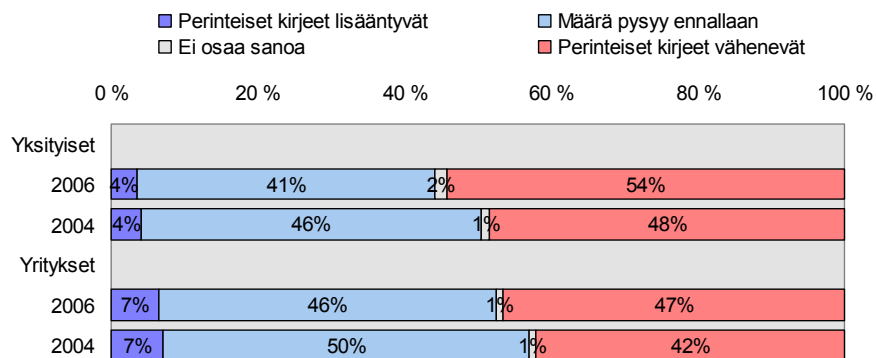
Uudellamaalla ja taajamissa ero vanhaan on suurempi kuin muissa maakunnissa tai haja-asutusalueella, mutta sielläkin melkein joka toinen toteaa tapahtuneen. Ilmiö on tuttu kaikissa koulutus- ja ammattiryhmissä (pl. maatalousyrittäjät), mutta erityisen voimakkaasti se on vaikuttanut ylemmän keskiluokan käyttäytymiseen.

Tässä joukossa useampi kuin missään muussa väestöryhmässä totesi ”sähköpostin ja kännykän” käytön vähentäneen perinteisten kirjeiden kirjoittamista.

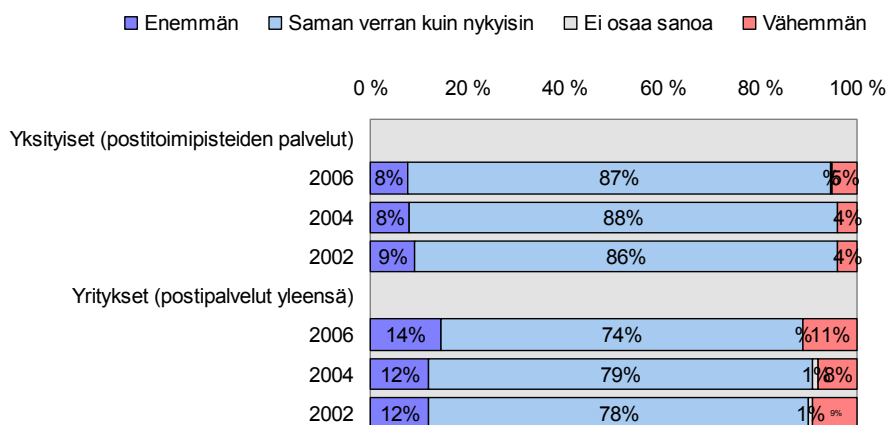
### **Postipalveluille riittää kysyntää lähitulevaisuudessa, perinteisten kirjeiden määrä vähenee**

Postipalveluille riittää varmasti käyttäjiä tulevaisuudessakin. 87 prosenttia yksityishenkilöistä ja 74 prosenttia yritysten ja toimipaikkojen edustajista arvelevat, että kuluttavat lähiaikoina saman verran postipalveluja kuin nykyisinkin.

ARVIOT PERINTEISTEN KIRJEIDEN MÄÄRÄSTÄ  
LÄHITULEVAISUUDESSA (%)



ARVIOT POSTIPALVELUJEN KÄYTTÄMISESTÄ  
LÄHITULEVAISUUDESSA (%)

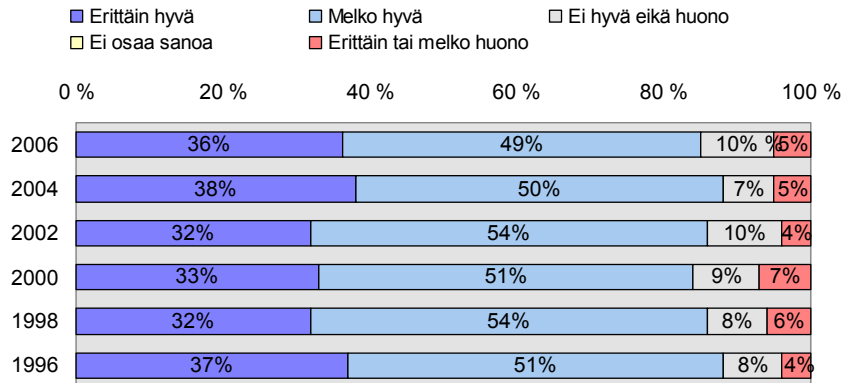


Muutammat arvioivat lisäävänsä niiden käyttöä. Jopa 14 prosenttia yrityksistä arvioi tilanteen kehittyvän siihen suuntaan. Vastaavasti 11 prosenttia aikoo vähentää palvelujen hyödyntämistä, joten yritystenkin osalta tulos tukee tulkintaa kysynnän muuttumattomuudesta.

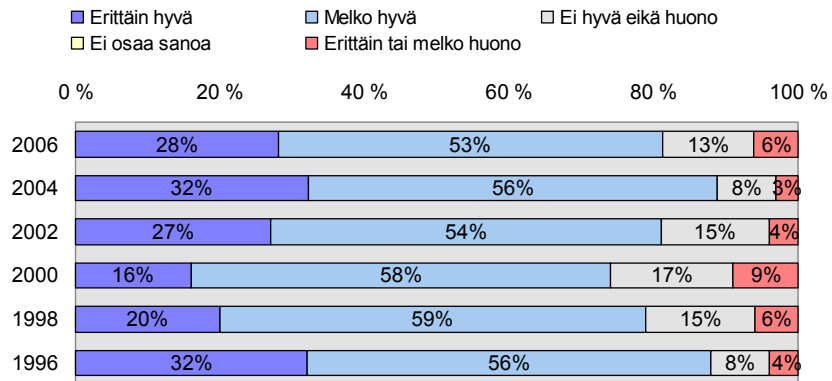
Perinteisten kirjeiden lukumäärä tulee monien - ja aikaisempaa useampien - mielestä vähenemään.

LIITEKUVAT

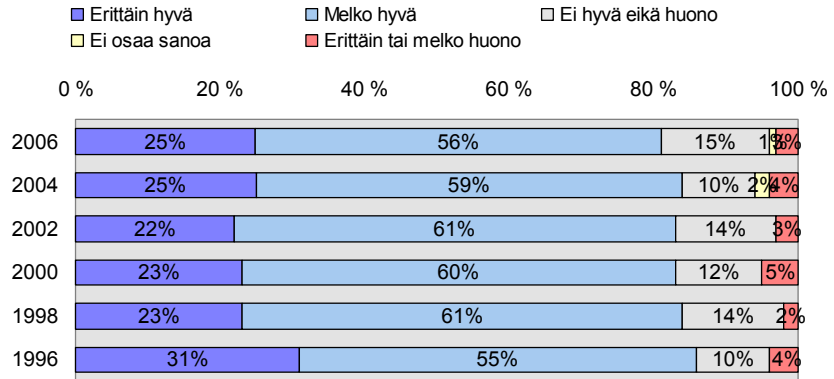
POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
postitoiminnan luotettavuus (%)



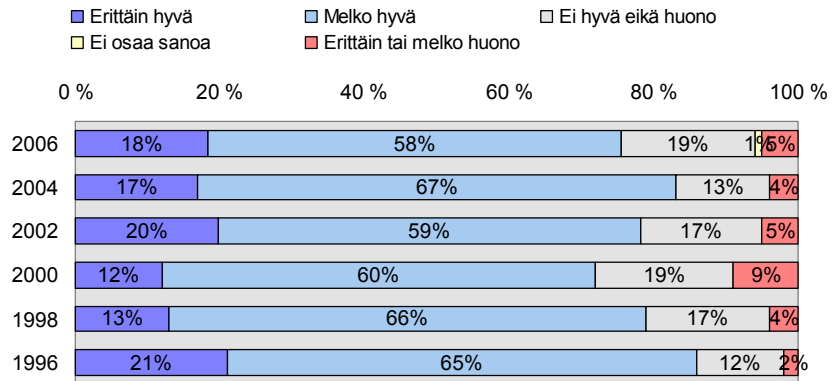
POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
postitoiminnan luotettavuus (%)



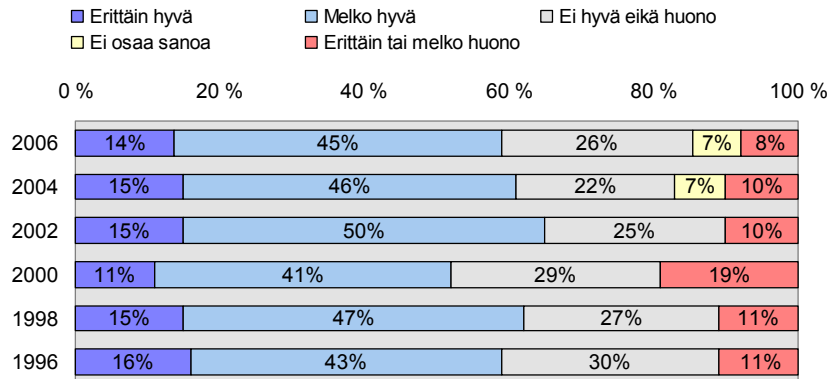
POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
yleinen laatu ja ammattitaito (%)



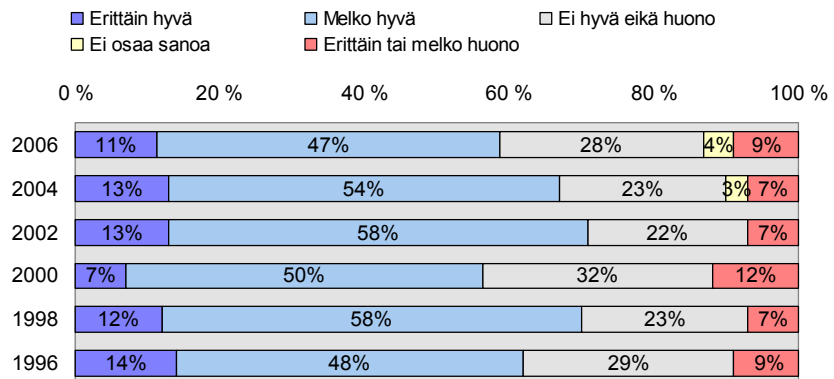
POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
yleinen laatu ja ammattitaito (%)



POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
nykyaikaisuus ja kehittäminen (%)

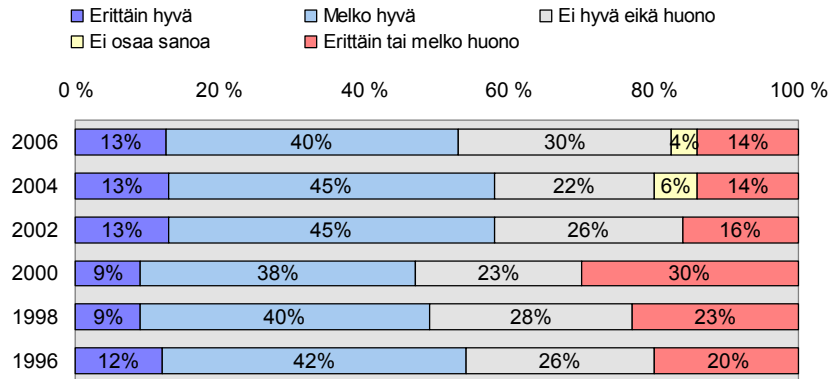


POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
nykyaikaisuus ja kehittäminen (%)

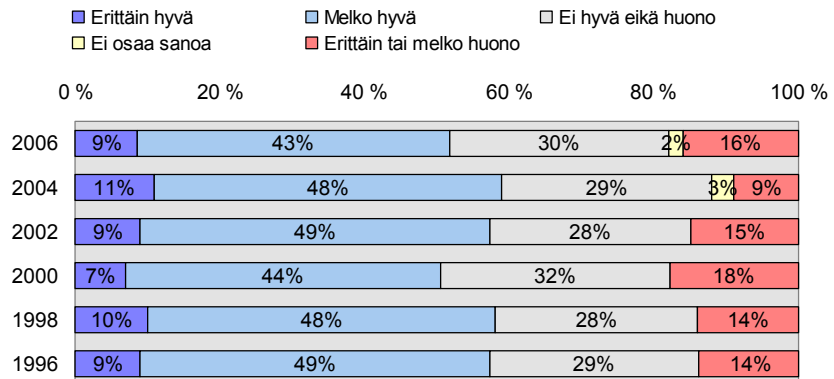




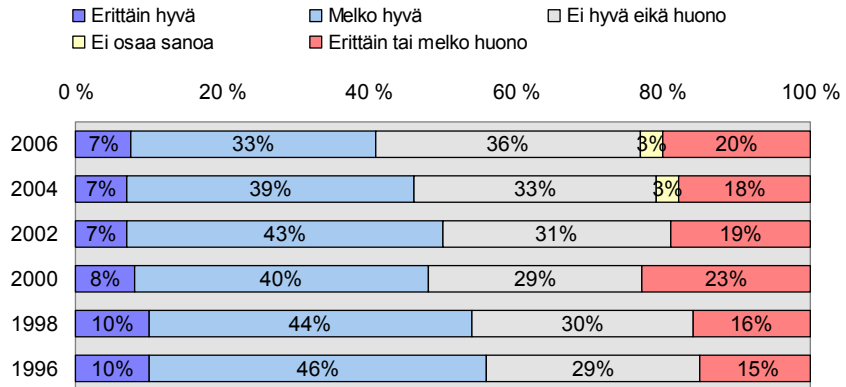
POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioon ottaminen (%)



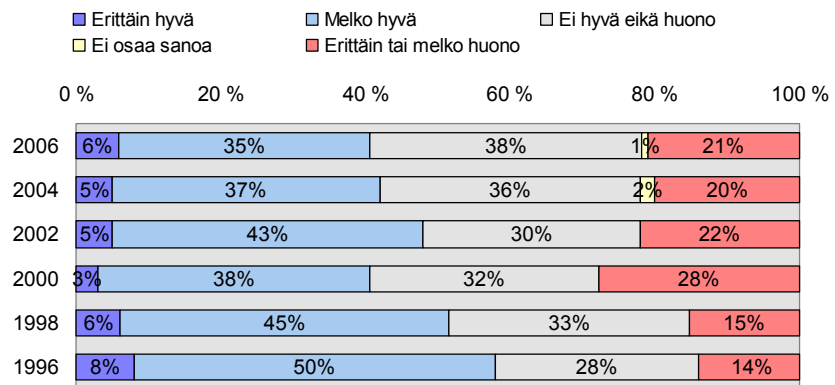
POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioon ottaminen (%)



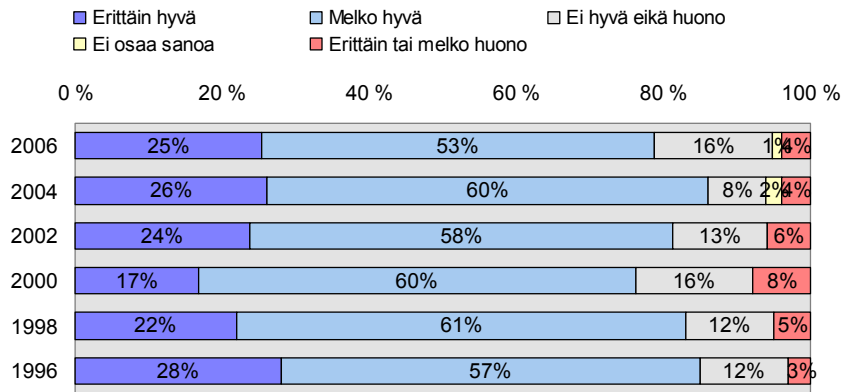
POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
postipalvelujen hinta-laatu -suhde (%)



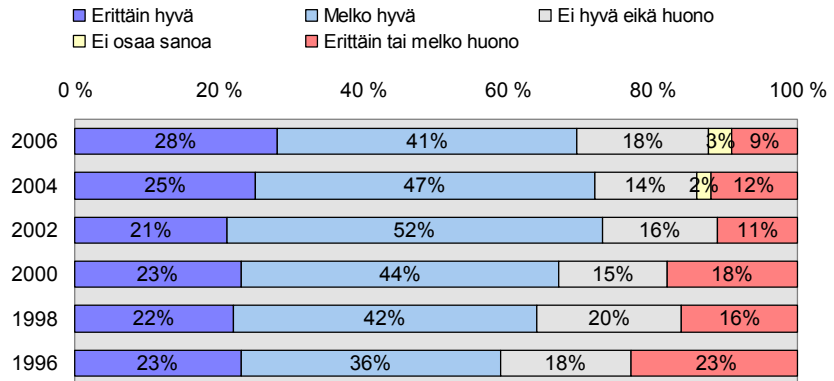
POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
postipalvelujen hinta-laatu -suhde (%)



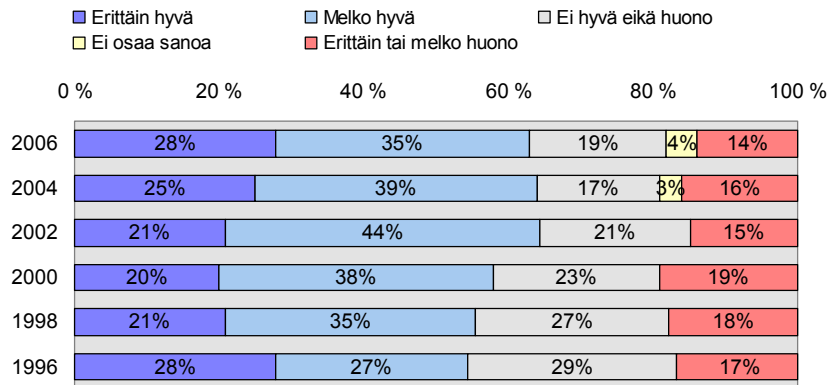
POSTITOIMINTAA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
postipalvelujen valikoiman riittävyys (%)



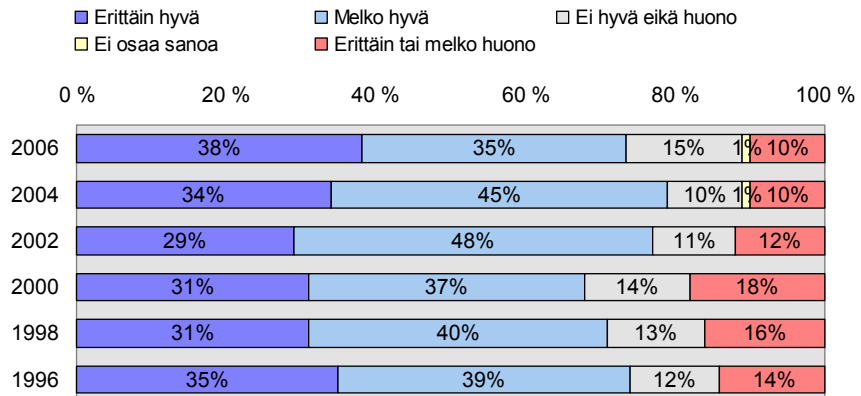
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNettä KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
kirjelaatikoiden tyhjennysajat (%)



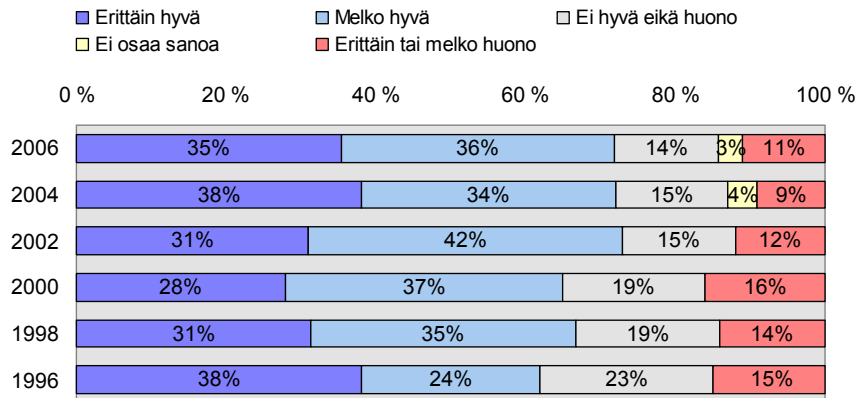
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNettä KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
kirjelaatikoiden tyhjennysajat (%)



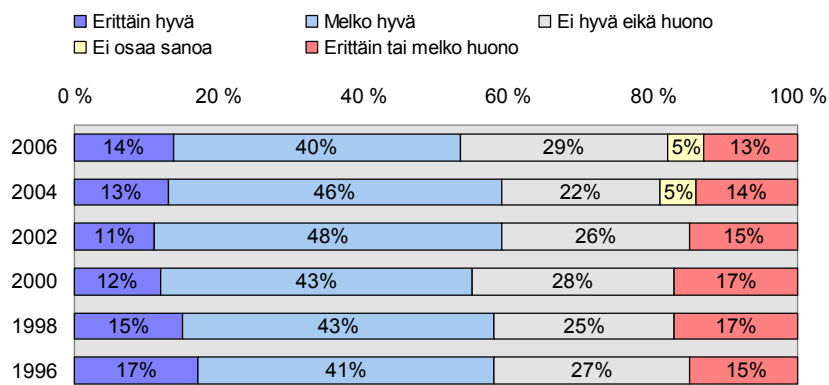
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
kirjelaatikoiden sijainti (%)



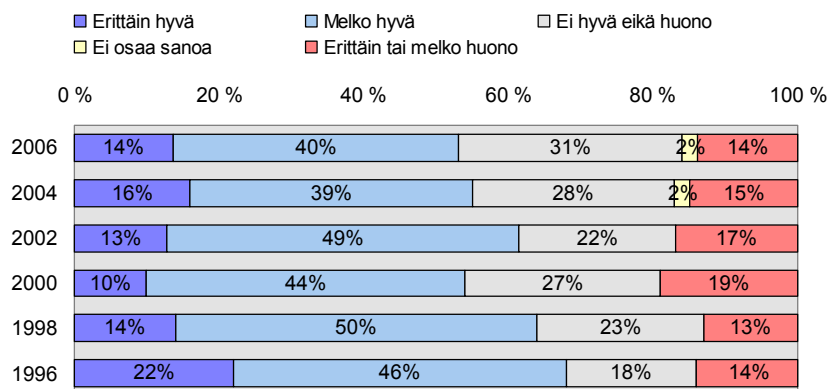
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
kirjelaatikoiden sijainti (%)



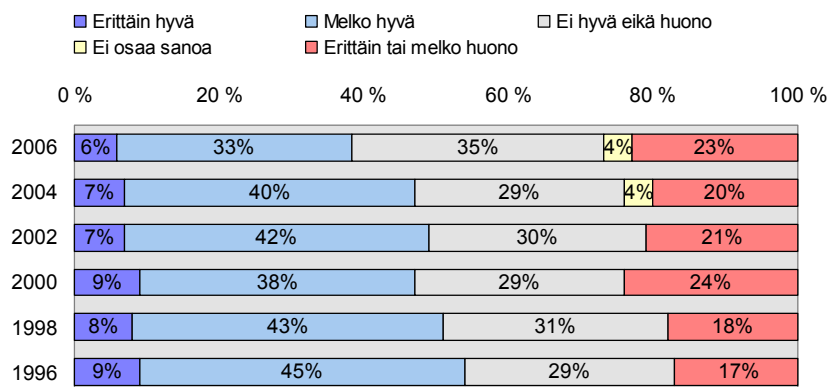
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
hinnoittelun selkeys (%)



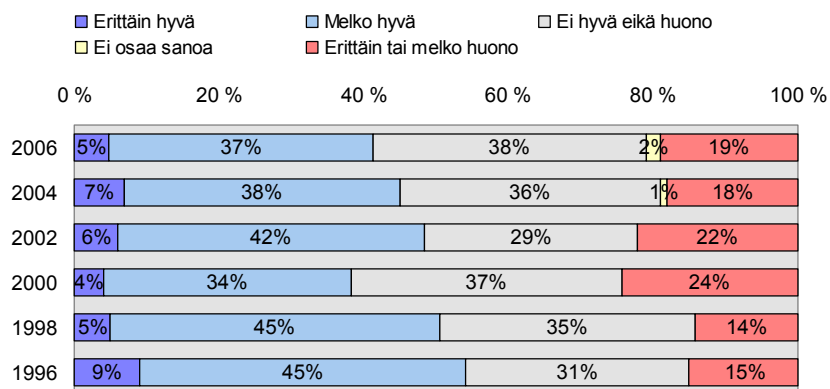
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
hinnoittelun selkeys (%)



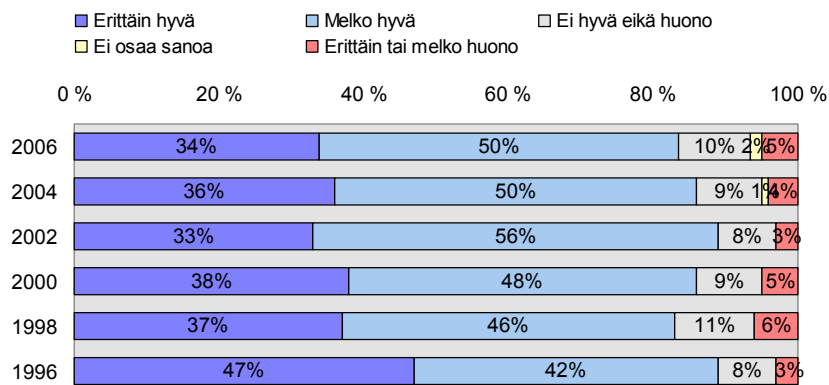
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
hintatason sopivuus (%)



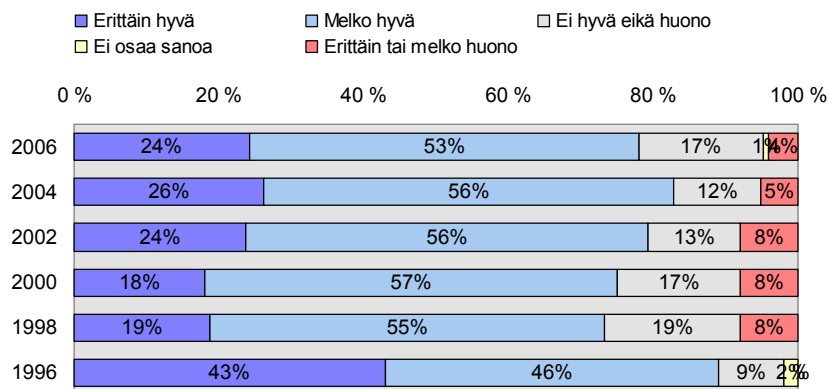
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
hintatason sopivuus (%)



KIRJE- JA PAKETTILIIKENNettä KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
lähetyksen perille tulo vahingoittumattomana (%)

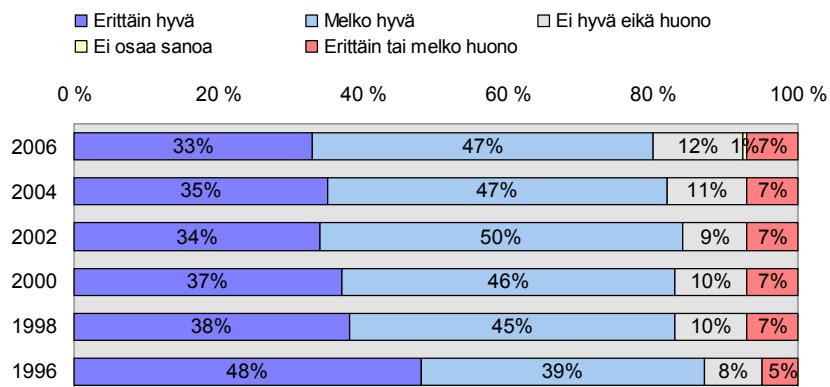


KIRJE- JA PAKETTILIIKENNettä KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
lähetyksen perille tulo vahingoittumattomana (%)

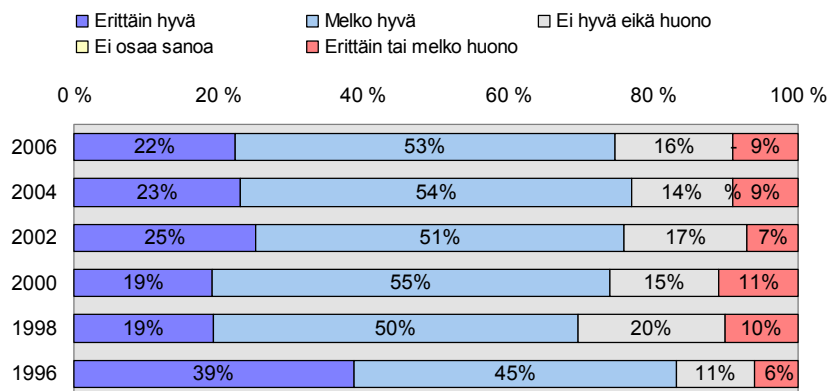




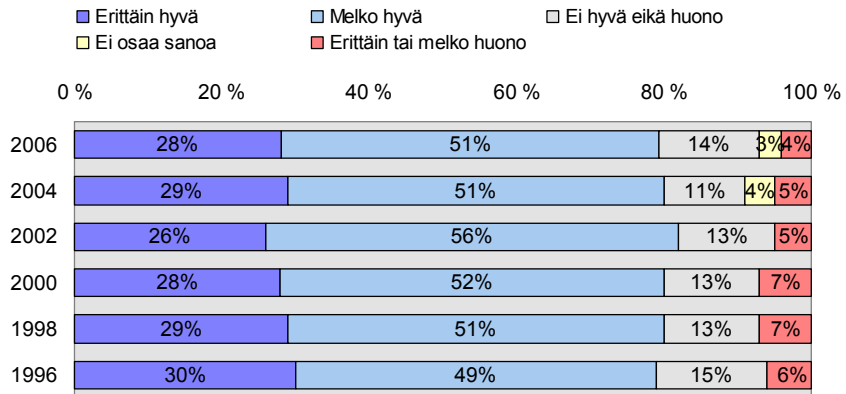
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen (%)



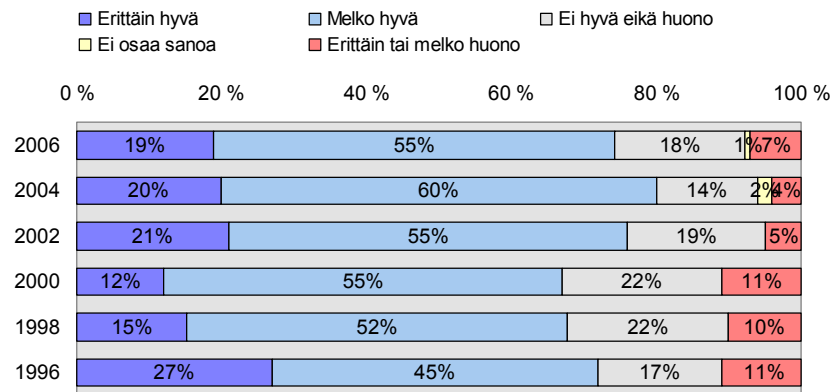
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen (%)



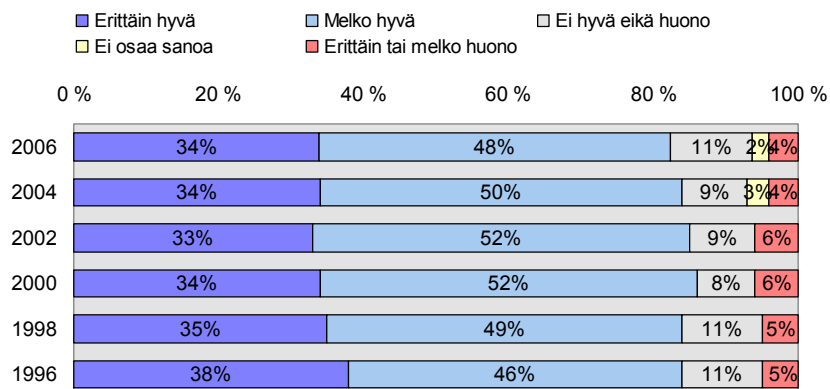
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
 lähetysten perilletulo ilmoitetussa ajassa (%)



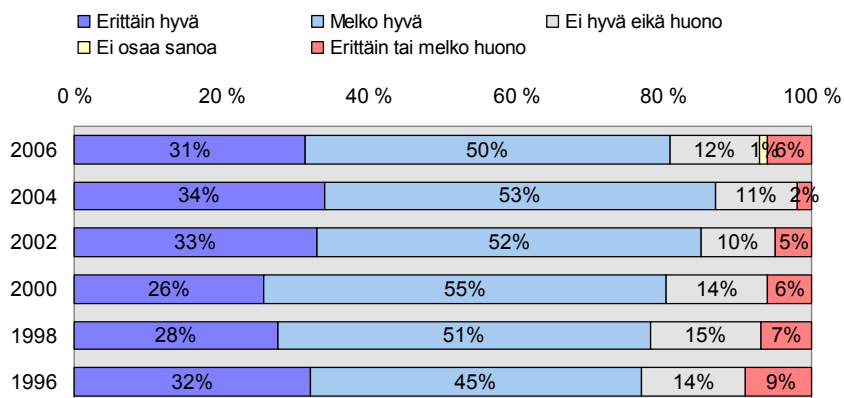
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
 lähetysten perilletulo ilmoitetussa ajassa (%)



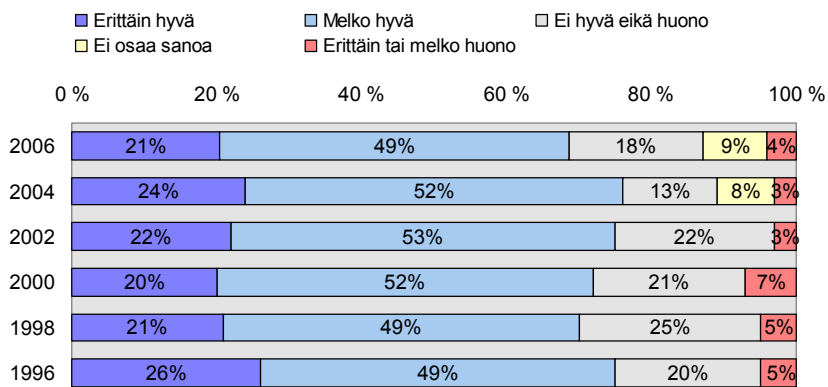
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
kirjelähetysten kulkunopeus (%)



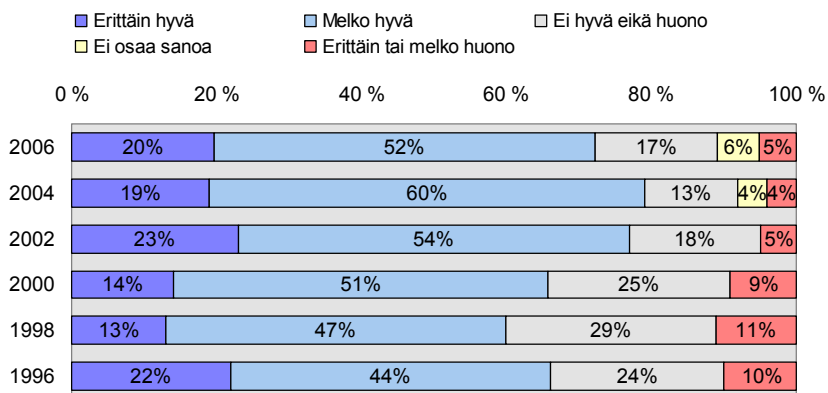
KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
kirjelähetysten kulkunopeus (%)



KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
pakettilähetysten kulkunopeus (%)

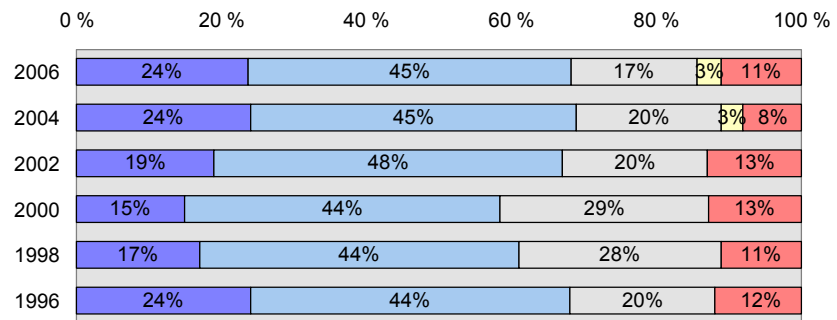


KIRJE- JA PAKETTILIIKENNETTÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
pakettilähetysten kulkunopeus (%)

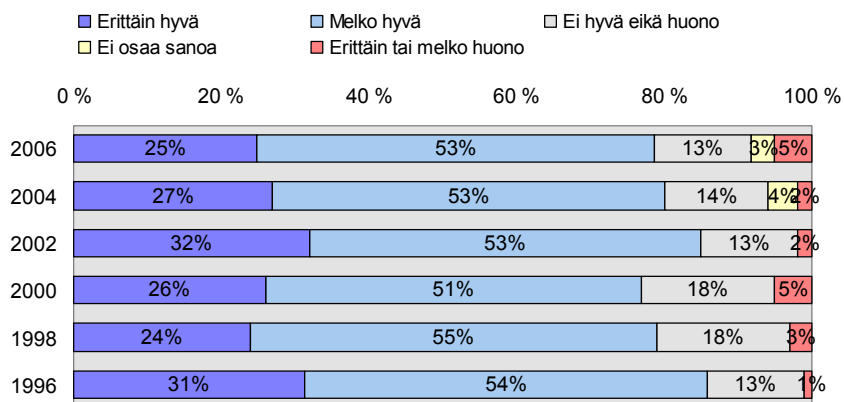


KIRJE- JA PAKETILIIKENNÄ KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
asiointin sujuvuus postitoimipisteessä (%)

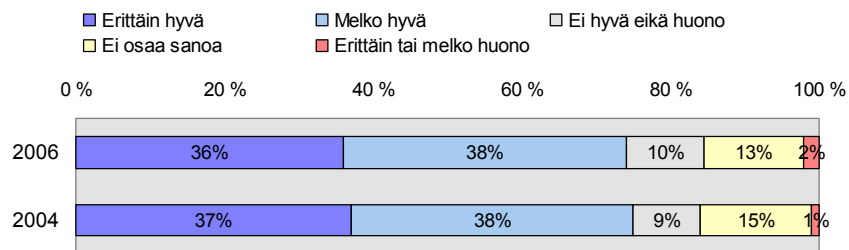
■ Erittäin hyvä      ■ Melko hyvä      □ Ei hyvä eikä huono  
■ Ei osaa sanoa      ■ Erittäin tai melko huono



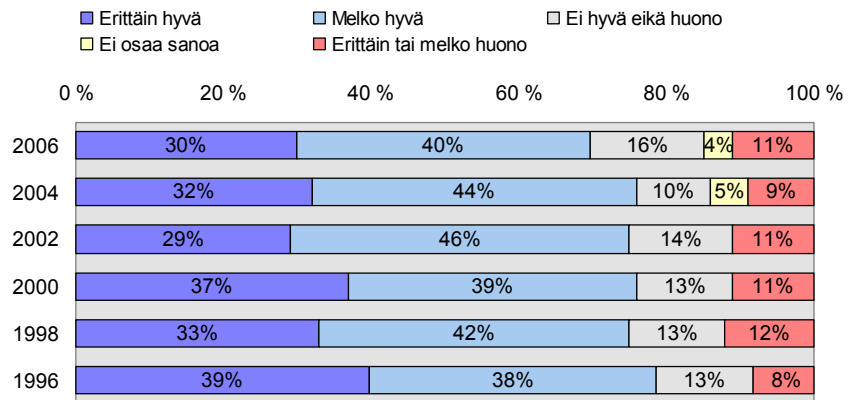
POSTINJAKELUA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
postinjakajien ammattitaito (%)



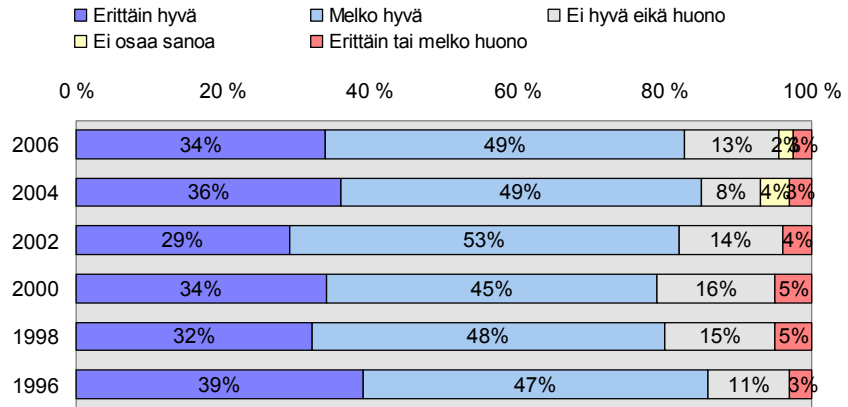
POSTINJAKELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
postinjakajien palveluhalu ja kohteliaisuus (%)



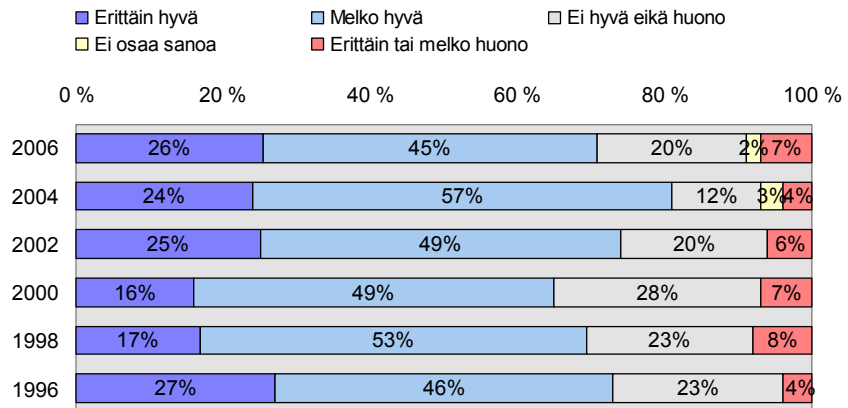
POSTINJAKELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
postinjakelun täsmällisyys (%)



POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito (%)



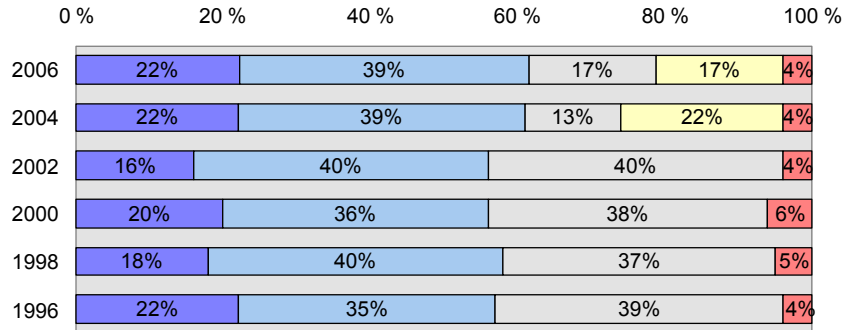
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito (%)





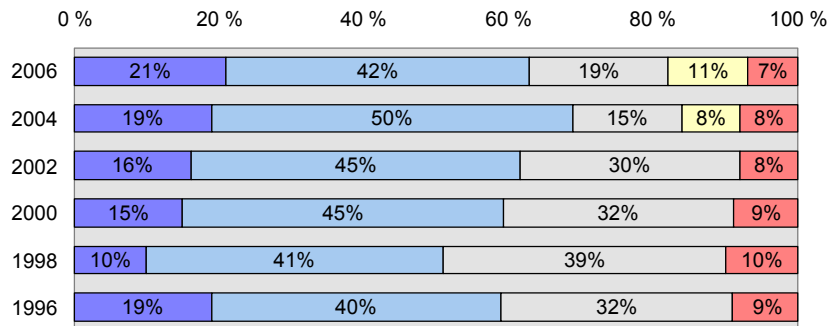
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
havaittujen virheiden ja ongelmien ratkaiseminen (%)

■ Erittäin hyvä      ■ Melko hyvä      □ Ei hyvä eikä huono  
■ Ei osaa sanoa      ■ Erittäin tai melko huono

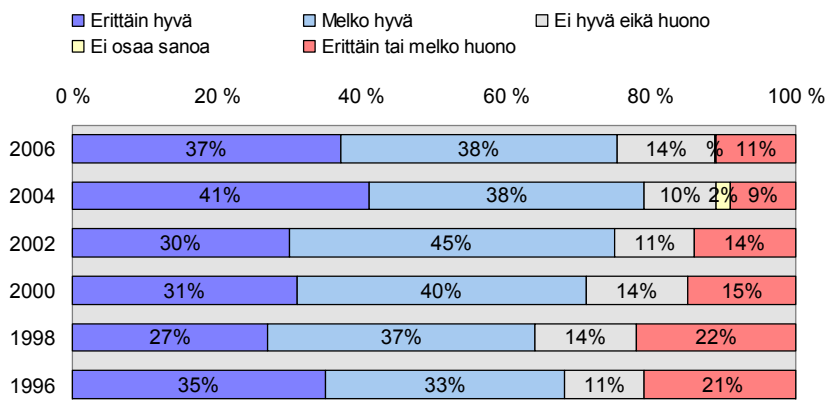


POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
havaittujen virheiden ja ongelmien ratkaiseminen (%)

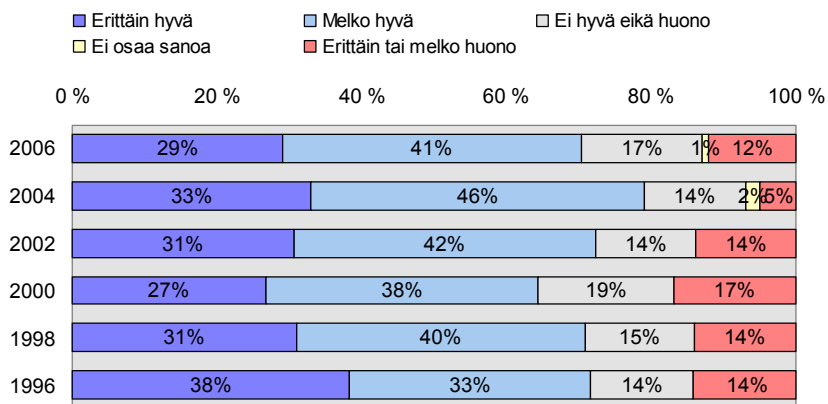
■ Erittäin hyvä      ■ Melko hyvä      □ Ei hyvä eikä huono  
■ Ei osaa sanoa      ■ Erittäin tai melko huono



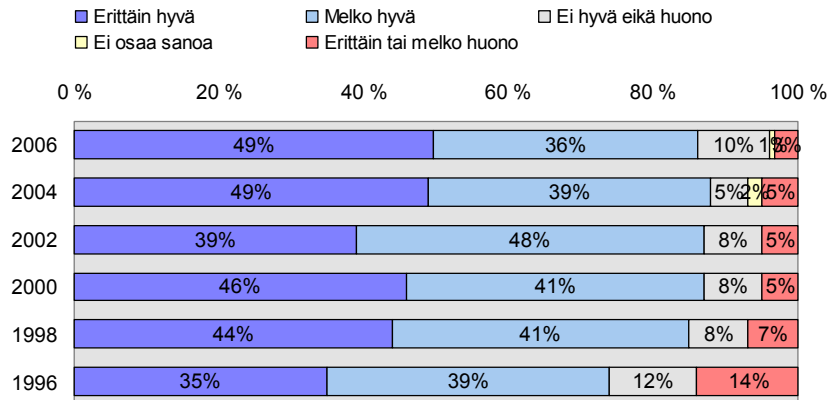
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
postitoimipisteen sijainti (%)



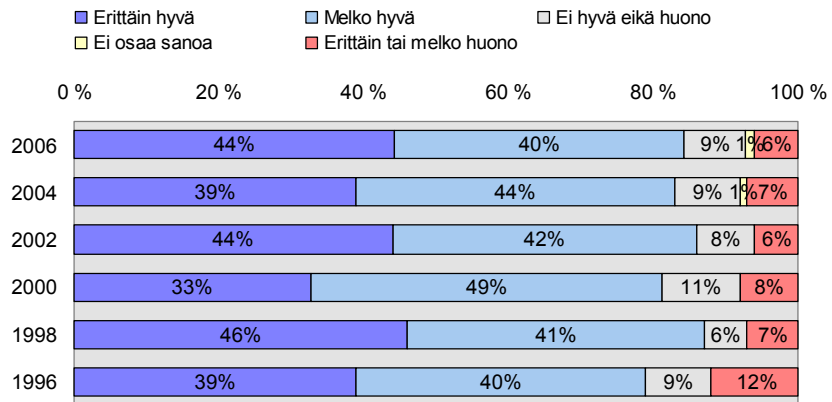
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
postitoimipisteen sijainti (%)



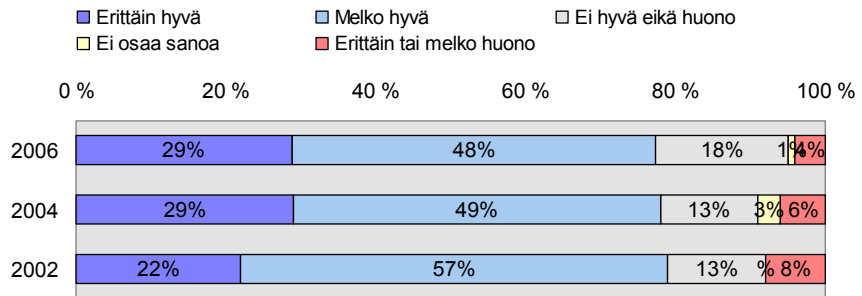
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
aukioloaikojen sopivuus (%)



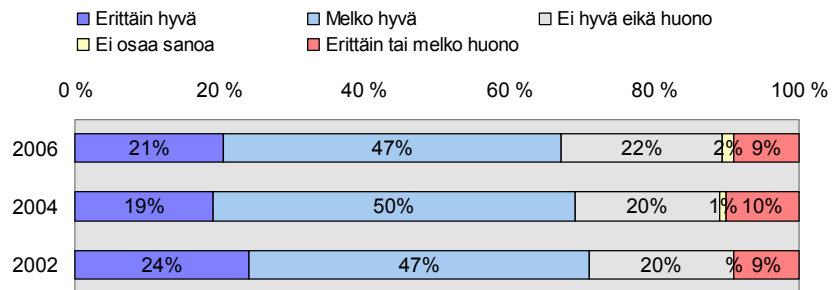
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
aukioloaikojen sopivuus (%)



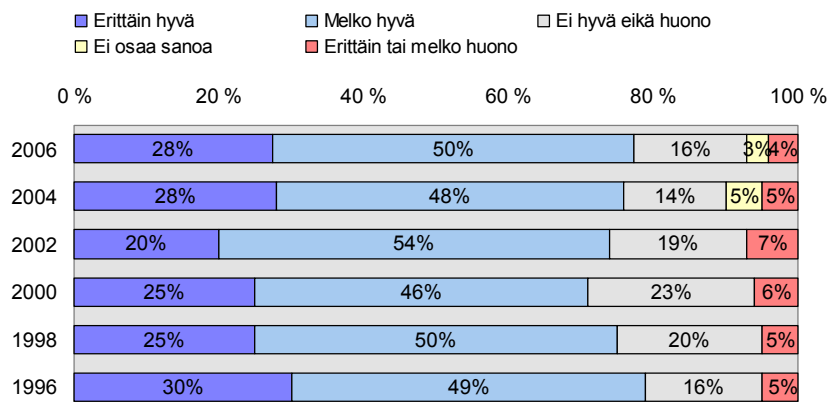
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
asiainnin nopeus ja sujuvuus (%)



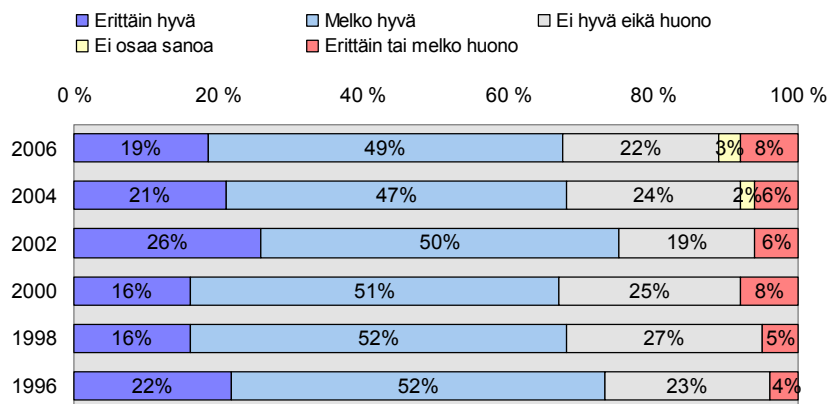
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
asiainnin nopeus ja sujuvuus (%)



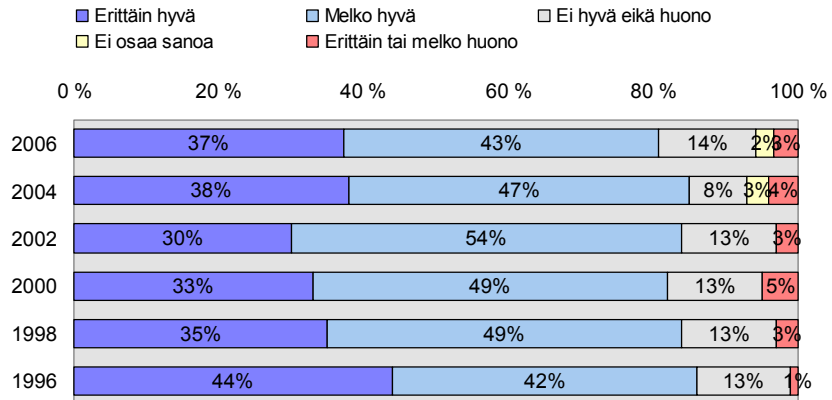
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso (%)



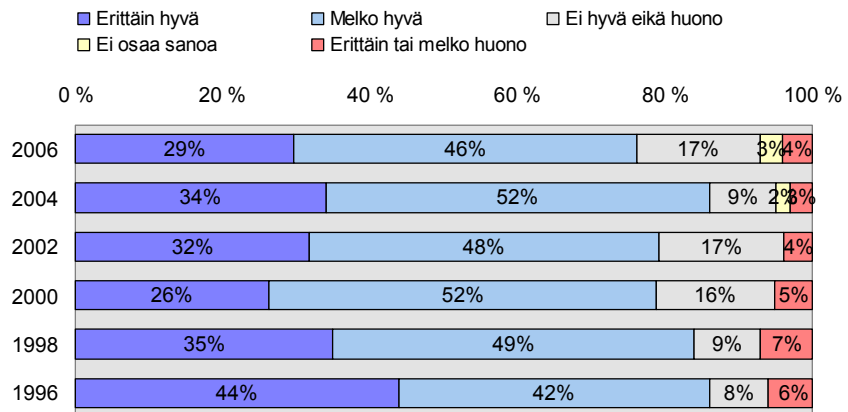
POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso (%)



POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yksityiset):  
tuotteiden ja palveluiden riittävyys (%)



POSTITOIMIPISTEIDEN PALVELUA KOSKEVAT ARVIOT (yritykset):  
tuotteiden ja palveluiden riittävyys (%)



Merkitset sukupuoli...

Nainen	13	1
Mies		2

&lt;AGE&gt; Aluksi kysyisin ikäänne haastattelukiintiöitämme varten

EOS = DEFAULT

|\_\_|\_\_+ 14

-----  
 | Aluksi kysyn Teidän ja taloutenne postipalveluiden käytön määrästä. Mainitsen muutamia |  
 | lähetyksilajeja peräkkäin, arvioikaa jokaisesta, kuinka paljon kyseisiä postilähetyksiä |  
 | talouteenne tulee keskimäärin. Voitte käyttää seuraavia vaihtoehtoja. |  
 |

| Yli 10 viikossa  
 | 1-10 viikossa  
 | Muutaman kerran kuukaudessa  
 | Harvemmin  
 | Ei juuri koskaan  
 | (HAAST: Luettele asteikko aina tarvittaessa)  
 |

&lt;TA\_1&gt; Kuinka paljon tulee keskimäärin.. Sanomalehtiä?

Yli 10 viikossa	15	1
1-10 viikossa		2
Muutaman kerran kuukaudessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6

&lt;TA\_2&gt; Kuinka paljon tulee keskimäärin.. Aikakauslehtiä?

Yli 10 viikossa	16	1
1-10 viikossa		2
Muutaman kerran kuukaudessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6

&lt;TA\_3&gt; Kuinka paljon tulee keskimäärin.. Kirjeitä tai kortteja?

Yli 10 viikossa	17	1
1-10 viikossa		2
Muutaman kerran kuukaudessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6

&lt;TA\_4&gt; Kuinka paljon tulee keskimäärin.. Paketteja?

Yli 10 viikossa	18	1
1-10 viikossa		2
Muutaman kerran kuukaudessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6

<TA_5>	Kuinka paljon tulee keskimäärin.. Pikalähetyksiä?		
	Yli 10 viikossa	19	1
	1-10 viikossa		2
	Muutaman kerran kuukaudessa		3
	Harvemmin		4
	Ei juuri koskaan		5
	(EOS)		6
<TA_6B>	Entä tuleeko talouteenne vielä jotain muita lähetyksiä? Mitä?		
	Avoin...	20	1
	Ei tule muita		2
	(EOS)		3
<TA_6>	Kuinka usein arvioisitte saavanne näitä %o%294,34. -lähetyksiä?		
	Yli 10 viikossa	21	1
	1-10 viikossa		2
	Muutaman kerran kuukaudessa		3
	Harvemmin		4
	Ei juuri koskaan		5
	(EOS)		6
-----			
	TB. Entä kuinka paljon Teidän taloudestanne lähetetään seuraavia postilähetyksiä keskimäärin?		
	Voitte arvioida määrät käyttäen seuraavia vaihtoehtoja.		
	Yli 10 viikossa		
	1-10 viikossa		
	Muutaman kerran kuukaudessa		
	Harvemmin		
	Ei juuri koskaan		
	(HAAST: Luettele asteikko aina tarvittaessa)		
-----			
<TB_1>	Kuinka paljon lähetetään keskimäärin.. Kirjeitä tai kortteja?		
	Yli 10 viikossa	22	1
	1-10 viikossa		2
	Muutaman kerran kuukaudessa		3
	Harvemmin		4
	Ei juuri koskaan		5
	(EOS)		6
<TB_2>	Kuinka paljon lähetetään keskimäärin.. Paketteja?		
	Yli 10 viikossa	23	1
	1-10 viikossa		2
	Muutaman kerran kuukaudessa		3
	Harvemmin		4
	Ei juuri koskaan		5
	(EOS)		6
<TB_3>	Kuinka paljon lähetetään keskimäärin.. Pikalähetyksiä?		
	Yli 10 viikossa	24	1
	1-10 viikossa		2
	Muutaman kerran kuukaudessa		3
	Harvemmin		4
	Ei juuri koskaan		5
	(EOS)		6
<TB_4>	Kuinka paljon lähetetään keskimäärin.. Ulkomaanlähetyksiä?		
	Yli 10 viikossa	25	1
	1-10 viikossa		2
	Muutaman kerran kuukaudessa		3
	Harvemmin		4
	Ei juuri koskaan		5
	(EOS)		6
<TB_5>	Kuinka paljon lähetetään keskimäärin.. Sähköisiä postin e-Kirjeitä, e-Kortteja?		
	Yli 10 viikossa	26	1
	1-10 viikossa		2
	Muutaman kerran kuukaudessa		3
	Harvemmin		4
	Ei juuri koskaan		5
	(EOS)		6



<TC> Kuinka usein Te itse asioitte postitoimipisteessä, siis Postin omassa toimipisteessä tai asiamiespostissa keskimäärin?

Viikoittain	27	1
1-3 kertaa kuukaudessa		2
1-5 kertaa puoleessa vuodessa		3
Harvemmin		4
Ei juuri koskaan		5
(EOS)		6

<K1> Kun ajattelette postitoimintaa maassamme yleensä, minkä yleisarvosanan annatte sille?

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	28	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

-----  
 | K2. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimintaan liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka |  
 | hyvänä tai huonona pidätte niitä. Asteikko on... |

| 1 Erittäin hyvä |  
 | 2 Melko hyvä |  
 | 3 Ei hyvä eikä huono |  
 | 4 Melko huono |  
5 Erittäin huono

<K2\_1> Kuinka arvioisitte... Postitoiminnan luotettavuus?

LUETTELE

Erittäin hyvä	29	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K2\_2> Kuinka arvioisitte... Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito?

LUETTELE

Erittäin hyvä	30	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K2\_3> Kuinka arvioisitte... Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen?

LUETTELE

Erittäin hyvä	31	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K2\_4> Kuinka arvioisitte... Ihmisten tarpeiden ja toiveiden huomioon ottaminen postitoiminnassa?

LUETTELE

Erittäin hyvä	32	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K2\_5> Kuinka arvioisitte... Postipalvelujen hinta-laatusuhde?

LUETTELE

Erittäin hyvä	33	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K3> Ajatelkaa seuraavaksi postin kirje- ja pakettiliikennettä yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sen toimivuudelle?

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	34	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

-----  
 | K4. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postin kirje- ja pakettiliikenteeseen liittyviä asioita. |  
 | Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä. Asteikko on... |  
 |

| 1 Erittäin hyvä |  
 | 2 Melko hyvä |  
 | 3 Ei hyvä eikä huono |  
 | 4 Melko huono |  
 | 5 Erittäin huono |  
 |

<K4\_1> Kuinka arvioisitte... Kirjelaatikoiden tyhjennysajat omalta kannaltanne?

LUETTELE

Erittäin hyvä	35	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K4\_2> Kuinka arvioisitte... Kirjelaatikoiden sijainti omalta kannaltanne?

LUETTELE

Erittäin hyvä	36	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K4\_3> Kuinka arvioisitte... Posti- ja kirjelähetysten hinnoittelun selkeys?

LUETTELE

Erittäin hyvä	37	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K4\_4> Kuinka arvioisitte... Postilähetysten hintatason sopivuus?

LUETTELE

Erittäin hyvä	38	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

---

<K4\_5> Kuinka arvioisitte... Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana?

LUETTELE

Erittäin hyvä	39	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K4\_6> Kuinka arvioisitte... Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen?

LUETTELE

Erittäin hyvä	40	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K4\_7> Kuinka arvioisitte... Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa?

LUETTELE

Erittäin hyvä	41	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K4\_8> Kuinka arvioisitte... Kirjelähetysten kulkunopeus?

LUETTELE

Erittäin hyvä	42	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K4\_9> Kuinka arvioisitte... Pakettilähetysten kulkunopeus?

LUETTELE

Erittäin hyvä	43	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K5> Ajatelkaa seuraavaksi postinjakelua eli kotiin kantoa yleensä Minkä yleisarvosanan annatte sille?

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	44	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K6> Jaetaanko Teidän postinne postilaatikkoon vai postiluukkuun?

Postilaatikkoon	45	1
Postiluukkuun		2
Postilokeroon		3
Muu, mikä?		4
(EOS)		5

<K7> Mihin aikaan päivästä posti jaetaan teille? Sanokaa likimääräinen kellonaika.

ennen klo 6	46	1
6 - 7		2
7.01-8		3
8.01-9		4
9.01-10		5
10.01-11		6
11.01-12		7
12.01-13		8
13.01-14		9
14.01-15		10
15.01-17		11
klo 17 jälkeen		12
(EOS)		13

<K7A> Onko tämä ajankohta hyvä vai pitäisikö postin mieluiten tulla aikaisemmin vai myöhemmin?

Hyvä	47	1
Pitäisi tulla aikaisemmin		2
Pitäisi tulla myöhemmin		3
(EOS)		4

Pitäisi tulla aikaisemmin

<K7A\_1> Mihin aikaan postin pitäisi olla jaeltuna? Posti jaettaisiin...

ennen klo 6	48	1
6 - 7		2
7.01-8		3
8.01-9		4
9.01-10		5
10.01-11		6
11.01-12		7
12.01-13		8
13.01-14		9
14.01-15		10
15.01-17		11
klo 17 jälkeen		12
(EOS)		13

Pitäisi tulla myöhemmin

<K7A\_2> Mihin aikaan postin pitäisi olla jaeltuna? Posti jaettaisiin...

ennen klo 6	49	1
6 - 7		2
7.01-8		3
8.01-9		4
9.01-10		5
10.01-11		6
11.01-12		7
12.01-13		8
13.01-14		9
14.01-15		10
15.01-17		11
klo 17 jälkeen		12
(EOS)		13

<K7A\_3> Oletteko yleensä kotona siihen aikaan kun posti jaetaan?

Kyllä	50	1
En		2
(EOS)		3

<K8A> Jos lähetätte ensimmäisen luokan kirjeen maanantaina, milloin sen tulisi olla perillä vastaanottajalla?

Seuraavana tiistaina	51	1
Seuraavana keskiviikkona		2
Seuraava torstaina		3
Myöhemmin		4
(EOS)		5

<K8B> Jos lähettämänne ensimmäisen luokan kirje tulee perille päivää myöhemmin siitä, jolloin oletatte sen olevan perillä, millainen vaikutus tällä on toimiinne?

Erittäin kielteinen	52	1
Melko kielteinen		2
Ei vaikutusta		3
Myönteinen		4
(Ei osaa sanoa)		5

<K8C> Jaetaanko teille tulevat tilattavat sanomalehdet aamujakeluna vai jaetaanko ne muun postin yhteydessä päivällä?

Aamujakelu	53	1
Päiväjakelu		2
Sekä että		3
Ei tule tilattuja sanomalehtiä		4
(Ei osaa sanoa)		5

-----  
 | K9. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postinjakeluun liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka |  
 | hyvänä tai huonona pidätte niitä. Asteikko on... |  
 |

1 Erittäin hyvä	
2 Melko hyvä	
3 Ei hyvä eikä huono	
4 Melko huono	
5 Erittäin huono	

-----

<K9\_1> Kuinka arvioisitte... Postinjakajien palveluhalu ja kohteliaisuus?

LUETTELE

Erittäin hyvä	54	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K9\_2> Kuinka arvioisitte... Postinjakelun täsmällisyys eli se, että posti jaetaan joka päivä suurin piirtein samaan aikaan.

LUETTELE

Erittäin hyvä	55	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

JOS POSTI JAETAAN LAATIKKOON. VAIHTOEHTO 1 KYS. 6. MUUT SEURAAVAAN

<K9\_3> Kuinka arvioisitte... Postilaatikkonne sijainti?

LUETTELE

Erittäin hyvä	56	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K10> Ajatelkaa seuraavaksi postitoimipisteissä saamaanne palvelua yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sille? Postitoimipisteillä tarkoitamme Postin omia toimipisteitä ja asiamies-posteja.

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	57	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K11> Onko Teidän eniten käyttämänne postitoimipiste Postin oma toimipiste vai asiamiesposti?

Postin oma toimipiste	58	1
Asiamiesposti		2
Molemmat suunnilleen yhtä paljon		3
(Ei osaa sanoa)		4

-----  
 | K12. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyviä asioita. |  
 | Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä. Ajatelkaa sitä toimipistettä tai |  
asiamiespostia, jota käytätte eniten. Asteikko on...

| 1 Erittäin hyvä  
 | 2 Melko hyvä  
 | 3 Ei hyvä eikä huono  
 | 4 Melko huono  
5 Erittäin huono

<K12\_1> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito.

LUETTELE

Erittäin hyvä	59	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12\_2> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen.

LUETTELE

Erittäin hyvä	60	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12\_3> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Postitoimipisteen sijainti omalta kannaltanne.

LUETTELE

Erittäin hyvä	61	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12\_4> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Postitoimipisteen aukioloaikojen sopivuus omalta kannaltanne.

LUETTELE

Erittäin hyvä	62	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12\_5> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Asioinnin nopeus ja sujuvuus postitoimipisteessä.

LUETTELE

Erittäin hyvä	63	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12\_6> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipisteessä.

LUETTELE

Erittäin hyvä	64	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K12\_7> Kuinka hyvä tai huonona pidätte... postitoimipisteessä tarjottavien tuotteiden ja palvelujen riittävyys.

LUETTELE

Erittäin hyvä	65	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(EOS)		6

<K13> Onko postitoimipisteitä Suomessa mielestänne liikaa, liian vähän vai sopivasti?

Liikaa	66	1
Liian vähän		2
Sopivasti		3
Ei osaa sanoa		4

<K14> Kumpi on mielestänne parempi menettelytapa, nykyinen, jossa vain yksi yritys tuottaa postipalvelut vai kilpailu, jossa useammat yritykset voisivat tarjota postipalveluita?

Nykyinen tapa on parempi	67	1
Kilpailu on parempi		2
Muu vastaus...		3
(EOS)		4

<K15> Kun ajattelette kaikkia postitoimipisteiden postipalveluja, niin arveletteko lähitulevaisuudessa käyttävänne niitä nykyistä enemmän, vähemmän vai saman verran kuin nykyisin?

Enemmän	68	1
Vähemmän		2
Saman verran kuin nykyisin		3
(Ei osaa sanoa)		4

-----  
 | K16. Seuraavaksi muutama postitoimintaan liittyvä väittämä. Sanokaa erikseen, kuinka samaa tai |  
 | eri mieltä olette kunkin kanssa. Asteikko on... |  
 | |

1 Täysin samaa mieltä	
2 Jokseenkin samaa mieltä	
3 Jokseenkin eri mieltä	
4 Täysin eri mieltä	
(5 Ei osaa sanoa)	

-----

<K16\_1> Kuinka samaa mieltä olette... On hyvä, että Posti on velvoitettu ylläpitämään vähintään yhtä postitoimipistettä tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa.

LUETTELE

Täysin samaa mieltä	69	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K16\_2> Kuinka samaa mieltä olette... Nykyisen yhtenäishinnoittelun sijasta järjestelmää pitäisi muuttaa siten, että lyhyen matkan kulkeva postilähetys maksaisi vähemmän kuin pitemmän kuljetuksen vaativa.

LUETTELE

Täysin samaa mieltä	70	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K16\_3> Kuinka samaa mieltä olette... Asiamiespostien tuoteja palveluvalikoimaa pitäisi laajentaa nykyisestä

LUETTELE

Täysin samaa mieltä	71	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K16\_4> Kuinka samaa mieltä olette... Asiamiespostien aukioloaikoja ei ole syytä pidentää tämän hetkisestä.

## LUETTELE

Täysin samaa mieltä	72	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K16\_5> Kuinka samaa mieltä olette... Lehtiä lukuun ottamatta valtaosa vastaanottamastani postista on sellaista, ettei päivän viivästyminen haittaa

## LUETTELE

Täysin samaa mieltä	73	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K16\_6> Kuinka samaa mieltä olette... Valtaosa lähettämistäni ensimmäisen luokan kirjeistä on sellaisia, ettei päivän viivästyminen haittaa

## LUETTELE

Täysin samaa mieltä	74	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

## KYSYTÄÄN, JOS VASTANNUT K8C KOHDAN 1+3

<K16\_7> Kuinka samaa mieltä olette... Minua ei haittaa, vaikka ensimmäisen luokan kirjeet tulisivat päivää myöhemmin, jos ne jaettaisiin jo aamulla sanomalehden kanssa

## LUETTELE

Täysin samaa mieltä	75	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

## KYSYTÄÄN, JOS VASTANNUT K5C KOHDAN 2+3

<K16\_8> Kuinka samaa mieltä olette... Kirjeet voivat tulla päivää myöhemmin, jos sanomalehden tulo aikaistuisi aamujakeluun

## LUETTELE

Täysin samaa mieltä	76	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K16\_9> Kuinka samaa mieltä olette... Postitoimintaa tulisi kehittää jatkossa siten, että kansalaiset voisivat halutessaan saada postista edullisesti ja luotettavasti eräänlaisen sähköisen postilaatikon, jonka välityksellä he voisivat esim. maksaa laskujaan tai täyttää veroilmoituksensa internetissä.

## LUETTELE

Täysin samaa mieltä	77	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

-----  
 | K17. Nyt luettelen muutamia uudempia postiin liittyviä palveluita. Sanokaa jokaisesta, oletteko |  
käyttänyt kyseistä palvelua tai tutustunut siihen muuten tai ettekö tunne sitä lainkaan.

<K17A> Postin sähköiset palvelut kuten e-Kirje/e-Kortti, Netposti, www-sivut

On käyttänyt	78	1
On tutustunut		2
Ei tunne lainkaan		3



<K17B> Pakettien kotiinkuljetus Keltaisella kuljetuksella		
On käyttänyt	79	1
On tutustunut		2
Ei tunne lainkaan		3

<K18A> Onko Teillä kotona tai työ- tai opiskelupaikalla käytössä tietokone?		
Tietokone on kotona	80	1,
Tietokone on työ tai opiskelupaikalla		2,
Ei ole tietokonetta		3,

## TIETOKONE ON

<K18C> Onko teillä sähköpostiyhteys käytössänne?		
Sähköpostiyhteys käytössä	81	1
Ei ole sähköpostia		2

<K18B> Onko Teillä käytössänne matkapuhelin?		
Kyllä	82	1
Ei		2

## Sähköposti/matkapuhelin

<K19> Onko sähköisten viestimien käyttö Teidän tapauksessanne vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä ja vastaanottamista vai eikö se ole vaikuttanut kirjeiden määrään juuri ollenkaan?		
On vähentänyt kirjeiden lähettämistä/vastaanottamista	83	1
Ei ole vaikuttanut kirjeiden määrään		2
(Ei osaa sanoa)		3

<K20> Mikä näkemys Teillä on tulevista vuosista, lisääntykö postitse lähetettävien perinteisten kirjeiden määrä, pysyykö niiden määrä ennallaan vai vähenevätkö postitse lähetettävät perinteiset kirjeet?		
Perinteiset kirjeet lisääntyvät	84	1
Määrä pysyy ennallaan		2
Perinteiset kirjeet vähenevät		3
(Ei osaa sanoa)		4

-----  
Lopuksi eräitä taustakysymyksiä aineiston tilastollista käsittelyä varten.

&lt;T2&gt; Mihin seuraavista ikäryhmistä kuulutte?

LUETTELE		
Alle 25 vuotta	85	1
25-34 vuotta		2
35-49 vuotta		3
50-64 vuotta		4
65-vuotta täyttäneet		5
(Ei halua sanoa)		6

&lt;T3&gt; Mihin seuraavista ammattiryhmistä lähinnä kuulutte?

LUETTELE		
Maatalousyrittäjä	86	1
Muu yksityisyrittäjä		2
Johtava tai ylempi toimihenkilö		3
Alempi toimihenkilö		4
Työntekijä		5
Eläkeläinen		6
Opiskelija		7
Muu mikä?		8
(EOS)		9

&lt;T4&gt; Mikä on peruskoulutuksenne?

Kansakoulu, peruskoulun ala-aste	87	1
Keskikoulu, peruskoulun yläaste, ammattikoulu		2
Ylioppilas, opisto		3
Ammattikorkeakoulu		4
Yliopisto, korkeakoulu		5
Muu		6
(Ei halua sanoa)		7

<T5> Montako henkilöä kuuluu talouteenne Te itse mukaan lukien?

EOS = DEFAULT

|\_|\_|+ 88

<T6> Kuinka pitkä matka Teillä on eniten käyttämäänne postitoimipaikkaan tai asiamiespostiin?

Alle 1 km	89	1
1-2 km		2
2-5 km		3
5-10 km		4
Yli 10 km		5
(EOS)		6

<T7> Onko tämä eniten käyttämänne postitoimipiste lähempänä kotianne tai työ- tai opiskelupaikkaanne vai sijaitseeko se jossain muualla?

Lähempänä kotia	90	1
Lähempänä työ tai opiskelupaikkaa		2
Sijaitsee muualla		3
(EOS)		4

Soitettu kännykkään

<T8> Onko Teillä kotona käytettävissä lankapuhelinliittymä?

Lankapuhelin on kotona	91	1
Ei ole lankapuhelinta		2

=====  
<KUNTA> Missä kunnassa asutte?  
=====

<T10> Asutteko taajamassa tai haja-asutusalueella?

Taajama	93	1
Haja-asutusalue		2
(EOS)		3

<T11> Kertoisitteko vielä postinumeronne?

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 94

-----  
| Tässä kaikki kysymyksemme tällä kerralla. Oikein paljon kiitoksia vastauksistanne. Minun nimeni |  
on %n ja tämä haastattelu tehtiin Suomen Gallupin puhelinhaastattelukeskuksesta. Hyvää jatkoa!

<KA> Miten yrityksenne / toimipaikkanne on järjestänyt postin noudon ja viennin? Mikä seuraavista kuvaa parhaiten yrityksenne tilannetta tällä hetkellä? Postitoimipisteellä tarkoitamme Postin omaa toimipistettä tai asiamiespostia.

LUETTELE 1-5

Nouto- ja vientipalvelusopimus Postin kanssa	50	1
Nouto- ja vientipalvelusopimus jonkin muun kanssa		2
Saapuva posti normaalissa päiväjakelussa ja lähtevä viedään itse postitoimipisteeseen		3
Saapuva noudetaan itse postilokerosta ja lähtevä viedään itse postitoimipisteeseen		4
Muu tapa, mikä?		5
Yritys ei käytä postipalveluja		6
(Ei osaa sanoa)		7

-----  
 | Meidän pitäisi mitoitaa yrityksenne/toimipaikkanne lähtevän kirje-, paketti- ja lehtiliikenteen |  
 | suuruus. Luettelen peräkkäin joitakin lähetyslajeja, sanokaa jokaisesta lähetetäänkö Teiltä |  
sellaisia postin kautta ja jos lähetetään, niin kuinka monta kappaletta viikossa keskimäärin.

<B1\_1A> Lähetettekö..Ykköstai kakkosluokan kirjeitä?

Kyllä	51	1
Ei		2

<B1\_1B> Kuinka monta kappaletta viikossa lähetätte Ykköstai kakkosluokan kirjeitä?  
 EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|+ 52

<B1\_2A> Lähetettekö..Osoitteellisia joukkokirjeitä?

Kyllä	53	1
Ei		2

<B1\_2B> Kuinka monta kappaletta viikossa lähetätte Osoitteellisia joukkokirjeitä?  
 EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|+ 54

<B1\_3A> Lähetettekö..Osoitteettomia lähetyksiä?

Kyllä	55	1
Ei		2

<B1\_3B> Kuinka monta kappaletta viikossa lähetätte Osoitteettomia lähetyksiä?  
 EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|+ 56

<B1\_4A> Lähetettekö..Postin Multikirjeitä, e-Kirjeitä?

Kyllä	57	1
Ei		2

<B1\_4B> Kuinka monta kappaletta viikossa lähetätte Postin Multikirjeitä, e-Kirjeitä?  
 EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|+ 58

<B1\_5A> Lähetettekö..Pikakirjeitä, pikalähetyksiä?

Kyllä	59	1
Ei		2

<B1\_5B> Kuinka monta kappaletta viikossa lähetätte Pikakirjeitä, pikalähetyksiä?  
 EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|+ 60

<B1\_6A> Lähetettekö..Kirjattuja tai vakuutettuja lähetyksiä?

Kyllä	61	1
Ei		2

<B1\_6B> Kuinka monta kappaletta viikossa lähetätte Kirjattuja tai vakuutettuja lähetyksiä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 62

<B1\_7A> Lähetettekö..Postiennakkolähetyksiä?

Kyllä	63	1
Ei		2

<B1\_7B> Kuinka monta kappaletta viikossa lähetätte Postiennakkolähetyksiä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 64

<B1\_8A> Lähetettekö..Paketteja, kappaletavaraa?

Kyllä	65	1
Ei		2

<B1\_8B> Kuinka monta kappaletta viikossa lähetätte Paketteja, kappaletavaraa?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 66

<B1\_9A> Lähetettekö..Lehtiä?

Kyllä	67	1
Ei		2

<B1\_9B> Kuinka monta kappaletta viikossa lähetätte Lehtiä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 68

<B1\_10A> Lähetettekö..Kuriiritai lähettikirjeitä muita kuin Postin kautta lähteviä?

Kyllä	69	1
Ei		2

<B1\_10B> Kuinka monta kappaletta viikossa lähetätte Kuriiritai lähettikirjeitä muita kuin Postin kautta lähteviä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 70

-----  
| B2. Luettelen jälleen joitakin lähetyksilajeja, sanokaa jokaisesta vastaanotetaanko Teillä |  
| sellaisia postin kautta ja jos vastaanotetaan, niin kuinka monta kappaletta viikossa |  
keskimäärin.

<B2\_1A> Vastaanotatteko..Ykköstai kakkosluokan kirjeitä?

Kyllä	71	1
Ei		2

<B2\_1B> Kuinka monta kappaletta viikossa vastaanotatte Ykköstai kakkosluokan kirjeitä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 72

<B2\_2A> Vastaanotatteko..Osoitteellisia joukkokirjeitä?

Kyllä	73	1
Ei		2

<B2\_2B> Kuinka monta kappaletta viikossa vastaanotatte Osoitteellisia joukkokirjeitä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 74

<B2\_3A> Vastaanotatteko..Osoitteettomia lähetyksiä?

Kyllä	75	1
Ei		2

<B2\_3B> Kuinka monta kappaletta viikossa vastaanotatte Osoitteettomia lähetyksiä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 76

<B2\_4A> Vastaanotatteko..Postin Multikirjeitä, e-Kirjeitä?

Kyllä	77	1
Ei		2

<B2\_4B> Kuinka monta kappaletta viikossa vastaanotatte Postin Multikirjeitä, e-Kirjeitä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 78

<B2\_5A> Vastaanotatteko..Pikakirjeitä, pikalähetyksiä?

Kyllä	79	1
Ei		2

<B2\_5B> Kuinka monta kappaletta viikossa vastaanotatte Pikakirjeitä, pikalähetyksiä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 80

<B2\_6A> Vastaanotatteko..Kirjattuja tai vakuutettuja lähetyksiä?

Kyllä	81	1
Ei		2

<B2\_6B> Kuinka monta kappaletta viikossa vastaanotatte Kirjattuja tai vakuutettuja lähetyksiä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 82

<B2\_7A> Vastaanotatteko..Postiennakkolähetyksiä?

Kyllä	83	1
Ei		2

<B2\_7B> Kuinka monta kappaletta viikossa vastaanotatte Postiennakkolähetyksiä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 84

<B2\_8A> Vastaanotatteko..Paketteja, kappaletavaraa?

Kyllä	85	1
Ei		2

<B2\_8B> Kuinka monta kappaletta viikossa vastaanotatte Paketteja, kappaletavaraa?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 86

<B2\_9A> Vastaanotatteko..Lehtiä?

Kyllä	87	1
Ei		2

<B2\_9B> Kuinka monta kappaletta viikossa vastaanotatte Lehtiä?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 88

<B2\_10A> Vastaanotatteko..Kuriiritai lähettikirjeitä muita kuin Postin kautta?

Kyllä	89	1
Ei		2

<B2\_10B> Kuinka monta kappaletta viikossa vastaanotatte Kuriiritai lähettikirjeitä muita kuin Postin kautta?  
EOS=99999

|\_|\_|\_|\_|\_|+ 90

<KC> Käyttääkö yrityksenne/toimipaikkanne tässä liikenteessä Postin lisäksi jotain muita kuljetusorganisaatioita? (JOS KÄYTTÄÄ) Mitä muita kuljetusorganisaatioita käytätte?

Lähettiyritys	91	1,
Matkahuolto, linja-autot		2,
VR, rautatiet		3,
Transpoint, Kiitolinja, Cargo Express, kuorma-autot		4,
DHL, TNT, ASG, muu kuriiriyritys		5,
Muu kuljetusorganisaatio		6,
Ei käytetä muita kuin Postia (EOS)		7,
		8,

<K1> Kun ajattelette eri postipalveluja, niin arveletteko yrityksenne käyttävän lähitulevaisuudessa niitä nykyistä...

LUETTELE 1-3

Enemmän	92	1
Vähemmän		2
Saman verran kuin nykyisin		3
(Ei osaa sanoa)		4

<K2> Kun ajattelette postitoimintaa maassamme yleensä, minkä yleisarvosanan annatte sille?

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	93	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

-----  
 | K3. Luettelen teille seuraavaksi eräitä postitoimintaan liittyviä asioita. Kertokaa, kuinka |  
hyvänä tai huonona pidätte niitä.

<K3\_1> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postitoiminnan luotettavuus?

Erittäin hyvä	94	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K3\_2> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postitoiminnan yleinen laatu ja ammattitaito?

Erittäin hyvä	95	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K3\_3> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postitoiminnan nykyaikaisuus ja kehittäminen?

Erittäin hyvä	96	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K3\_4> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Käyttäjien tarpeiden ja toiveiden huomioiminen postitoiminnassa?

Erittäin hyvä	97	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K3_5> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postipalvelujen hinta-laatusuhde?		
Erittäin hyvä	98	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6
<K3_6> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postipalvelujen valikoiman riittävyys?		
Erittäin hyvä	99	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6
<K4> Ajatelkaa seuraavaksi postin kirje- ja pakettiliikennettä yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sen toimivuudelle?		
LUETTELE 1-5		
Erittäin hyvä	100	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6
-----		
K5. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postin kirje- ja pakettiliikenteeseen liittyviä asioita.		
Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä.		
-----		
<K5_1> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Kirjelaatikoiden tyhjennysajat yrityksenne kannalta?		
Erittäin hyvä	101	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6
<K5_2> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Kirjelaatikoiden sijainti yrityksenne kannalta?		
Erittäin hyvä	102	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6
<K5_3> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Asioinnin sujuvuus postitoimipisteessä?		
Erittäin hyvä	103	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6
<K5_4> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postija kirjelähetysten hinnoittelun selkeys?		
Erittäin hyvä	104	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6
<K5_5> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Postilähetysten hintatason sopivuus?		
Erittäin hyvä	105	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K5_6>	Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Lähetysten perille tulo vahingoittumattomana?		
	Erittäin hyvä	106	1
	Melko hyvä		2
	Ei hyvä eikä huono		3
	Melko huono		4
	Erittäin huono		5
	(Ei osaa sanoa)		6
<K5_7>	Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Lähetysten toimittaminen oikeaan osoitteeseen?		
	Erittäin hyvä	107	1
	Melko hyvä		2
	Ei hyvä eikä huono		3
	Melko huono		4
	Erittäin huono		5
	(Ei osaa sanoa)		6
<K5_8>	Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Lähetysten perille tulo ilmoitetussa ajassa?		
	Erittäin hyvä	108	1
	Melko hyvä		2
	Ei hyvä eikä huono		3
	Melko huono		4
	Erittäin huono		5
	(Ei osaa sanoa)		6
<K5_9>	Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Kirjelähetysten kulkunopeus?		
	Erittäin hyvä	109	1
	Melko hyvä		2
	Ei hyvä eikä huono		3
	Melko huono		4
	Erittäin huono		5
	(Ei osaa sanoa)		6
<K5_10>	Kuinka hyvänä tai huonona pidätte... Pakettilähetysten kulkunopeus?		
	Erittäin hyvä	110	1
	Melko hyvä		2
	Ei hyvä eikä huono		3
	Melko huono		4
	Erittäin huono		5
	(Ei osaa sanoa)		6

## KYSYTÄÄN, JOS POSTI JAETAAN SUORAAN YRITYKSEEN, KYSYMYKSESSÄ A VAIHTOEHDOT 1,2,3 TAI 5

<K6A_1>	Mihin aikaan päivästä posti jaetaan teille? Sanokaa likimääräinen kelloaika.		
	Ennen klo 6	111	1
	6 - 7		2
	7.01-8		3
	8.01-9		4
	9.01-10		5
	10.01-11		6
	11.01-12		7
	12.01-13		8
	13.01-14		9
	14.01-15		10
	15.01-17		11
	klo 17 jälkeen		12
	(EOS)		13
<K6A_2>	Onko tämä ajankohta hyvä vai pitäisikö postin mieluiten tulla aikaisemmin vai myöhemmin?		
	Aikaisemmin	112	1
	Myöhemmin		2
	Nykyinen ajankohta on hyvä		3
	(EOS)		4



<K6A_3> Mihin aikaan postin pitäisi olla jaeltuna?		
Ennen klo 6	113	1
6 - 7		2
7.01-8		3
8.01-9		4
9.01-10		5
10.01-11		6
11.01-12		7
12.01-13		8
13.01-14		9
14.01-15		10
15.01-17		11
klo 17 jälkeen		12
(EOS)		13
<K6B> Jos lähettätte ensimmäisen luokan kirjeen maanantaina, milloin sen tulisi olla perillä vastaanottajalla?		
Seuraavana tiistaina	114	1
Seuraavana keskiviikkona		2
Seuraava torstaina		3
Myöhemmin		4
(EOS)		5
<K6C> Jos lähettämänne ensimmäisen luokan tulee perille päivää myöhemmin siitä, jolloin oletatte sen olevan perillä, millainen vaikutus tällä on toimintaanne?		
Erittäin kielteinen	115	1
Melko kielteinen		2
Ei vaikutusta		3
Myönteinen		4
(Ei osaa sanoa)		5
<K7> Ajatelkaa seuraavaksi postinjakelua yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sille?		
LUETTELE 1-5		
Erittäin hyvä	116	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6
-----		
K8. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postinjakeluun liittyviä asioita, Kertokaa, kuinka		
hyvänä tai huonona pidätte niitä.		
-----		
<K8_1> Postinjakajien ammattitaito.		
Erittäin hyvä	117	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6
<K8_2> Postinjakelun täsmällisyys eli se, että posti jaetaan joka päivä suurin piirtein samaan aikaan.		
Erittäin hyvä	118	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

KYSYTÄÄN, JOS KYSYMYKSESSÄ A VASTANNUT 3 TAI 4

<K9> Ajatelkaa seuraavaksi postitoimipisteissä annettavaa palvelua yleensä. Minkä yleisarvosanan annatte sille? Postitoimipisteillä tarkoitamme Postin omia toimipisteitä ja asiamiesposteja.

LUETTELE 1-5

Erittäin hyvä	119	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K9B> Onko yrityksenne eniten käyttämä postitoimipiste Postin oma toimipiste vai asiamiesposti?

Postin oma toimipiste	120	1
Asiamiesposti		2
Molemmat suunnilleen yhtä paljon		3
(Ei osaa sanoa)		4

KYSYTÄÄN, JOS KYSYMYKSESSÄ A EI VASTANNUT 3 TAI 4 10

-----  
 | K10. Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyviä |  
asioita. Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä.

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10A\_1> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito?

Erittäin hyvä	121	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10A\_2> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen?

Erittäin hyvä	122	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10A\_3> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipaikoissa?

Erittäin hyvä	123	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10A\_4> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Postitoimipisteissä tarjottavien tuotteiden ja palveluiden riittävyys?

Erittäin hyvä	124	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

KYSYTÄÄN, JOS KYSYMYKSESSÄ A VASTANNUT 3,4 TAI 5

-----  
 | Luettelen Teille seuraavaksi eräitä postitoimipisteiden asiakaspalveluun liittyviä asioita. |  
 | Kertokaa, kuinka hyvänä tai huonona pidätte niitä. Ajatelkaa sitä postitoimipistettä tai |  
asiamiespostia, jota yrityksenne käyttää eniten.

## POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B\_1> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Asiakaspalveluhenkilöstön ammattitaito?

Erittäin hyvä	125	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

## POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B\_2> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Havaitsemienne virheiden ja ongelmien ratkaiseminen?

Erittäin hyvä	126	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

## POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B\_3> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Postitoimipisteiden sijainti yrityksenne kannalta?

Erittäin hyvä	127	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

## POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B\_4> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Postitoimipisteiden aukioloaikojen sopivuus yrityksenne kannalta?

Erittäin hyvä	128	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

## POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B\_5> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Asioinnin nopeus ja sujuvuus postitoimipisteessä?

Erittäin hyvä	129	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

## POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B\_6> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Asiakkaan neuvonta ja opasteiden taso postitoimipaikoissa?

Erittäin hyvä	130	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

## POSTOIMIPISTEIDEN ASIAKASPALVELU

<K10B\_7> Kuinka hyvänä tai huonona pidätte.. Postitoimipisteissä tarjottavien tuotteiden ja palveluiden riittävyys?

Erittäin hyvä	131	1
Melko hyvä		2
Ei hyvä eikä huono		3
Melko huono		4
Erittäin huono		5
(Ei osaa sanoa)		6

<K11> Onko postitoimipisteitä Suomessa mielestänne liikaa, liian vähän vai sopivasti?

Liikaa	132	1
Liian vähän		2
Sopivasti		3
(Ei osaa sanoa)		4

<K12> Kumpi on mielestänne parempi menettelytapa, nykyinen, jossa vain yksi yritys tuottaa postipalvelut vai kilpailu, jossa useammat yritykset voisivat tarjota postipalveluita?

Nykyinen tapa on parempi	133	1
Kilpailu on parempi		2
Muu vastaus...		3
(Ei osaa sanoa)		4

-----  
 | Seuraavaksi muutama postitoimintaan liittyvä väittämä. Sanokaa erikseen, kuinka samaa tai eri |  
mieltä olette kunkin kanssa.

<K13\_1> Kuinka samaa tai erimieltä olette seuraavan väittämän kanssa?

On hyvä, että Posti on velvoitettu ylläpitämään vähintään yhtä postitoimipistettä tai asiamiespostia jokaisessa Suomen kunnassa.?

Täysin samaa mieltä	134	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K13\_2> Kuinka samaa tai erimieltä olette seuraavan väittämän kanssa?

Nykyisen yhtenäishinnoittelun sijasta järjestelmää pitäisi muuttaa siten, että lyhyen matkan kulkeva postilähetys maksaisi vähemmän kuin pitemmän kuljetuksen vaativa.?

Täysin samaa mieltä	135	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K13\_3> Kuinka samaa tai erimieltä olette seuraavan väittämän kanssa?

Asiamiespostien tuoteja palveluvalikoimaa pitäisi laajentaa nykyisestä.?

Täysin samaa mieltä	136	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K13\_4> Kuinka samaa tai erimieltä olette seuraavan väittämän kanssa?

Asiamiespostien aukioloaikoja ei ole syytä pidentää tämän hetkisestä.?

Täysin samaa mieltä	137	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K13\_5> Kuinka samaa tai erimieltä olette seuraavan väittämän kanssa?

Lehtiä lukuun ottamatta valtaosa yritykseni vastaanottamasta postista on sellaista, ettei päivän viivästyminen haittaa?

Täysin samaa mieltä	138	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K13\_6> Kuinka samaa tai erimieltä olette seuraavan väittämän kanssa?

Valtaosa yritykseni lähettämistä ensimmäisen luokan kirjeistä on sellaisia, ettei päivän viivästyminen haittaa.?

Täysin samaa mieltä	139	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

<K13\_7> Kuinka samaa tai erimielistä olette seuraavan väittämän kanssa?  
 Postitoimintaa tulisi kehittää jatkossa siten, että kansalaiset voisivat halutessaan saada Postista edullisesti ja luotettavasti eräänlaisen sähköisen postilaatikon, jonka välityksellä he voisivat esim. maksaa laskujaan tai täyttää veroilmoituksensa internetissä.?

Täysin samaa mieltä	140	1
Jokseenkin samaa mieltä		2
Jokseenkin eri mieltä		3
Täysin eri mieltä		4
(EOS)		5

-----  
 | K14. Nyt luettelen muutamia uudempia postiin liittyviä palveluita. Sanokaa jokaisesta, onko |  
 | yrityksenne/toimipaikkanne käyttänyt kyseistä Postin palvelua tai tutustunut siihen muuten tai |  
eikö sitä tunneta lainkaan.

<K14\_1> Postin sähköiset palvelut kuten e-Kirje, Netposti, www-sivut

On käytetty	141	1
On tutustuttu		2
Ei tunneta lainkaan		3

<K14\_2> Postin logistiikkapalvelut

On käytetty	142	1
On tutustuttu		2
Ei tunneta lainkaan		3

<K15> Onko Teidän toimipaikassanne omat sähköpostiosoitteet kaikilla työntekijöillä tai asiakaspalveluhenkilöillä tai ainoastaan johdolla?

Kaikilla on omat sähköpostiosoitteet	143	1
Asiakaspalvelijoilla on		2
Vain johdolla on		3
Kenelläkään ei ole		4
(EOS)		5

<K16> Onko sähköpostin ja matkapuhelimen käyttö yrityksessänne/toimipaikassanne vähentänyt perinteisten kirjeiden lähettämistä ja vastaanottamista paljon, jonkin verran, vain vähän tai ei lainkaan?

Vähentynyt paljon	144	1
Vähentynyt jonkin verran		2
Vähentynyt vain vähän		3
Ei ole vähentynyt		4

<K17> Mikä näkemys Teillä on tulevista vuosista, lisääntykö postitse lähetettävien perinteisten kirjeiden määrä, pysyykö niiden määrä ennallaan vai vähenevätkö postitse lähetettävät perinteiset kirjeet?

Perinteiset kirjeet lisääntyvät	145	1
Määrä pysyy ennallaan		2
Perinteiset kirjeet vähenevät		3
(Ei osaa sanoa)		4

-----  
Lopuksi eräitä taustakysymyksiä aineiston tilastollista käsittelyä varten.

<T1> Mikä on yrityksenne/yhteisönne toimiala?

Teollisuus, energian tuotanto	146	1
Rakentaminen		2
Kauppa		3
Majoitus, ravitsemistoiminta		4
Kuljetus, varastointi, tietoliikenne		5
Rahoitus, vakuutus		6
Liike-elämän palvelut		7
Julkinen hallinto		8
Koulutus, terveydenhuolto		9
Muu, mikä?		10
(EOS / Ei halua sanoa)		11

<T2> Toimipaikkanne henkilökunnan lukumäärä?

1-4 työntekijää	147	1
5-10 työntekijää		2
11-49 työntekijää		3
50-149 työntekijää		4
150-249 työntekijää		5
250-500 työntekijää		6
Yli 500 työntekijää		7
(EOS / Ei halua sanoa)		8

<T3> Onko yrityksellänne vain yksi vai useampia toimipaikkoja?

Vain yksi	148	1
Useampia		2

=====  
<KUNTA> Missä kunnassa yrityksenne/toimipaikka sijaitsee?  
=====

<T5> Sijaitseeko (pää)toimipaikkanne taajamassa tai haja-asutusalueella?

Taajama	150	1
Haja-asutusalue		2
(EOS)		3

<T6> Mikä on (pää)toimipaikkanne postinumero?

|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| + 151

-----  
| Tässä kaikki kysymyksemme tällä kerralla. Oikein paljon kiitoksia vastauksistanne. Minun nimeni |  
on %n ja tämä haastattelu tehtiin Suomen Gallupin puhelinhaastattelukeskuksesta. Hyvää jatkoa!